



# Memoria Integrada 2020

Transformación digital  
en un año de crisis global





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado










Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



 <b>Nombre de la organización:</b> <small>102-1</small>	Itaú Corpbanca
<b>Rol Único Tributario:</b>	97.023.000-9
 <b>Propiedad y forma jurídica:</b> <small>102-5</small>	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.
 <b>Ubicación de las sedes principales:</b> <small>102-3</small>	Rosario Norte N°660, Las Condes, Santiago. Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago.
 <b>Dirección postal:</b>	Casilla 80-D
 <b>Teléfono:</b>	(56 2) 2687 8000
 <b>Sitio web:</b>	<a href="http://www.itaui.cl">www.itaui.cl</a>
 <b>Período objeto del informe:</b> <small>102-50</small>	2020
 <b>Ciclo de reportabilidad:</b> <small>102-52</small>	Anual
 <b>Punto de contacto para preguntas sobre este documento:</b> <small>102-53</small>	Sustentabilidad Isabel De Gregorio Gerente de Asuntos Corporativos y <b>Sustentabilidad</b> <a href="mailto:isabel.degregorio@itau.cl">isabel.degregorio@itau.cl</a>  Investor Relations Claudia Labbé Gerente de Relación con Inversionistas <a href="mailto:claudia.labbe@itau.cl">claudia.labbe@itau.cl</a>



\$	Cifras expresadas en pesos chilenos.
MM\$	Cifras expresadas en millones de pesos chilenos.
US\$	Cifras expresadas en dólares estadounidenses.
MMUS\$	Cifras expresadas en millones de dólares estadounidenses.
COP\$	Cifras expresadas en pesos colombianos.
MMCOP\$	Cifras expresadas en millones de pesos colombianos.
UF	Cifras expresadas en Unidad de Fomento.
UTM	Cifras expresadas en Unidad Tributaria Mensual.



## Carta del Presidente del Directorio 102-14



### Estimados accionistas:

En esta tercera Memoria Integrada de Itaú Corpbanca, y como ya es tradicional, ponemos a disposición de todos nuestros stakeholders, información relevante para conocer y dimensionar nuestra gestión en los distintos ámbitos de acción del banco durante el 2020.

Concluimos un año especialmente difícil. Chile y el mundo están siendo impactados por una grave pandemia, provocando millones de contagiados y muertos, desafiando los sistemas de salud, obligando al confinamiento y a restricciones de desplazamiento sin precedentes, alterando de forma importante la rutina diaria de las personas y perjudicando severamente la actividad económica, el empleo, los ingresos y la calidad de vida.

La economía mundial se recupera con dificultades del impacto provocado por el Covid-19 debido al rebrote del virus en los principales mercados del mundo y a la debilidad fiscal en que han quedado muchos países en sus intentos por detener su propagación e implementar medidas de apoyo a los sectores y personas más afectadas por la pandemia, entre otras razones. Todo indica que la economía mundial se demorará -más de lo inicialmente esperado- en recuperar los niveles de actividad pre pandemia.

Sería un error pensar que esta crisis sanitaria solo ha puesto a prueba nuestros sistemas de salud. A lo largo de la historia -y esta no parece ser la excepción- las pandemias han modificado de forma sustancial la manera en que se hacen las cosas, provocando cambios económicos, sociales y culturales, alterando hábitos, costumbres, modos de comportamiento e interacción social, imponiendo a personas y organizaciones nuevos retos y desafíos.

Sin ir más lejos, la relación del banco con sus clientes está experimentando una profunda transformación. El confinamiento y las restricciones de desplazamiento impuestas por la autoridad han inducido a muchos clientes a utilizar canales digitales y remotos para acceder a los diferentes servicios de la banca. Esta nueva realidad aceleró el proceso de digitalización que muchos bancos habíamos comenzado. En Itaú llevamos varios años trabajando en ello, desarrollando nuevos productos digitales, y podemos decir con orgullo que hemos sorteado con éxito esta exigente prueba.

**Este cambio cultural nos obliga a seguir innovando, diseñando nuevos productos digitales y perfeccionando los existentes, con el objetivo de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.**

En los momentos más difíciles de la pandemia, implementamos un conjunto de medidas extraordinarias dirigidas a los clientes más afectados por la repentina paralización de la actividad económica. Estas medidas incluyeron reprogramaciones y postergación de cuotas de créditos hipotecarios y de consumo, otorgamiento de créditos Fogape-Covid-19 para pequeñas y medianas empresas, entre otras. Asimismo, cumplimos de manera ágil y eficiente el rol que se le asignó a la banca en el proceso de retiro de fondos desde las AFP y en el manejo de una serie de transferencias dispuestas por el Gobierno para paliar los efectos económicos de la pandemia.

Por esos días, nuestro objetivo prioritario fue conservar la cadena de pagos y la transaccionalidad de nuestros clientes e hicimos un esfuerzo especial por mantener nuestras sucursales operativas. Es oportuno y pertinente aprovechar esta instancia para agradecer el compromiso y profesionalismo de los colaboradores de todo el país que hicieron esto posible.





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Por último, apoyamos con decisión algunas iniciativas nacidas desde la propia comunidad para ir en ayuda de los sectores más golpeados por la pandemia. En ese contexto se enmarca nuestra colaboración con la Fundación Santa Ana Emprende, entidad que apoya a microempresarias chilenas, quienes confeccionaron mascarillas para el personal que trabaja con niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad. En esa misma línea, nos sumamos con entusiasmo al “Fondo Privado de Emergencia para la Salud de Chile”, iniciativa impulsada por la Confederación de la Producción el Comercio, que permitió ir en ayuda de adultos mayores, personas en situación de calle, campamentos y enfermos crónicos durante los meses más duros de la emergencia sanitaria.

Si bien nos vimos en la necesidad de enfocar mucho tiempo y energía a adaptarnos a este nuevo escenario, seguimos trabajando con gran dedicación para ofrecer un servicio de calidad y facilitar la vida a nuestros actuales y futuros clientes.

Con ese objetivo, implementamos desde septiembre “Pórtate a Itaú”, un portal en nuestro sitio web que facilita

el proceso que debe realizar un cliente para cambiar su proveedor de servicios financieros. Estamos seguros de que el inicio de la portabilidad generará más información y transparencia, más competencia y mejores condiciones para nuestros clientes.

En nuestro objetivo de ser un banco sustentable, podemos decir con satisfacción que, por segundo año consecutivo, Itaú Corpbanca quedó listado en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index 2020/2021 (DJSI MILA), benchmark regional que mide el desempeño de las empresas que mejor cumplen con requisitos en esta materia. Este reconocimiento refleja, tal como lo ha dicho nuestro Gerente General, “el compromiso de largo plazo de Itaú con la conducción ética de los negocios, la transparencia y el enfoque en el desempeño sostenible”.

En las páginas que siguen podrán encontrar información detallada sobre este y otros aspectos de la gestión de Itaú en el ámbito social, medioambiental y económico.

Vivimos tiempos difíciles y turbulentos. Este año experimentamos el dolor, la angustia e incertidumbre de

una pandemia. Miles de compatriotas perdieron sus vidas y, otros tantos, se han visto afectados por sus diversas consecuencias. El país enfrenta desafíos institucionales muy importantes que requerirán del concurso y la contribución de todos. El proceso constituyente, la campaña de vacunación y la reactivación de nuestra economía, serán algunos de ellos. Nos sumaremos a todas aquellas iniciativas de la industria que permitan aportar a este objetivo.

**Cada uno de los avances informados en esta Memoria es fruto del trabajo en equipo, el compromiso, la entrega y el profesionalismo de nuestros ejecutivos y colaboradores. En un año complejo esto merece un reconocimiento especial. Agradezco a todos aquellos que, sobreponiéndose a los problemas personales ocasionados por la pandemia, nunca dejaron de cumplir con su trabajo dedicado.**

Concluyo agradeciendo la confianza de nuestros accionistas y clientes, y el compromiso de todos quienes nos ayudan a escribir esta historia.

Saludos cordiales,

Jorge Andrés Saieh

Presidente de Itaú Corpbanca



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

# Carta del Gerente General

102-14



Estimados accionistas, clientes, colaboradores y lectores en general:

Junto con compartir con ustedes nuestra tercera Memoria Integrada, quiero comenzar esta carta reconociendo a todas las personas que durante 2020 dieron la mejor versión de sí mismos para mantener al país en marcha en medio de la pandemia. También comparto el dolor por quienes perdieron la vida a causa del virus, especialmente el que sienten las familias de nuestros colaboradores que sufrieron la partida de alguno de sus seres queridos. Sin duda, fue un año que puso a prueba nuestra capacidad de resiliencia.

Frente a un año distinto, nuestro motor fue adaptarnos a los cambios con velocidad, manteniendo siempre la centralidad en los clientes y ofreciendo soluciones rápidas a todos quienes necesitaron nuestro apoyo. Buscar negocios de largo plazo, relaciones cercanas y duraderas en un entorno donde los clientes, personas y empresas de todos los tamaños vieron afectados sus ingresos y, por otra parte, se vieron obligados a digitalizarse, fueron algunos de nuestros principales desafíos.

Cuando los impactos del coronavirus recién comenzaban a sentirse en el país, tomamos la decisión de enfocarnos en lo prioritario y urgente, las personas. Fuimos especialmente cuidadosos con todos los equipos, para mantener a nuestros colaboradores sanos, seguros y en las mejores condiciones laborales. Junto con esto, nos propusimos permanecer plenamente disponibles de forma remota y apoyando a nuestros clientes durante todo este período. Adicionalmente, nuestro objetivo fue cuidar al banco, manteniendo las operaciones ininterrumpidas y teniendo siempre presente la tarea de cumplir con nuestra misión de ser un servicio esencial para el país.

**Ante el desafío que significó la crisis sanitaria mundial y el impacto en las economías, los bancos reaccionamos rápidamente, otorgando distintas medidas de alivio, como postergaciones de cuotas, refinanciamientos o créditos con garantía estatal. Frente a los problemas, nos propusimos ser parte de la solución.**

Rápidamente anunciamos la postergación del pago de cuotas de créditos de consumo e hipotecarios, cubriendo cerca del 31% de nuestra cartera minorista. Además, nos sumamos activamente al programa Fogape Covid-19, financiando operaciones por más de \$803 mil millones, de los cuales prácticamente la mitad permitió a pequeñas y medianas empresas enfrentar financieramente la fuerte caída de la actividad económica. También, facilitamos la entrega de los fondos

previsionales a los beneficiarios de los retiros, a través de una cuenta especialmente diseñada para ese objetivo.

Y paralelamente, en abril lanzamos Visión de Líderes, un programa de conversación y entrevistas, transmitido por nuestro canal de YouTube, cuyo foco fue, en momentos de crisis, entregar información de valor para la sociedad, abordando temas económicos, sociales, digitalización, innovación, entre muchos otros, y con invitados de primer nivel, tanto de Chile como del extranjero. Estamos seguros de que fue un aporte en momentos en que la incertidumbre era grande.

Un sector financiero que entendió su protagonismo y el papel que debe jugar ante una emergencia de esta magnitud, fue clave en resistir las presiones desatadas a partir de una crisis que, por primera vez en muchos años, tuvo su origen lejos del mundo de las finanzas.

Sin embargo, el shock económico mundial y su impacto negativo en el crecimiento de Chile demandaron mayor responsabilidad y niveles más altos de reservas, ante el riesgo de un aumento de los impagos.

Consistentes con nuestro modelo de provisiones por riesgo de crédito, cuya mirada prospectiva busca proteger el balance del banco de posibles impactos futuros -como los que se pudieran seguir produciendo por la pandemia en los próximos meses-, a partir de abril optamos por reforzar las provisiones con la constitución de reservas voluntarias para adelantarnos al ciclo de provisiones del 2021 y dejar al banco bien preparado para enfrentar los años que vienen y el ciclo de créditos decurrentes de la pandemia. Del total de provisiones constituidas en 2020, un 26% equivale a reservas voluntarias, las que representan casi el 56% del resultado negativo antes de impuestos cuando lo ajustamos por el señalado deterioro (-\$243.104 millones).

Debido al impacto económico en Chile generado por el estallido social primero a partir del último trimestre de





## Memoria Integrada 2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

2019 y por la pandemia después, nuestro proceso de convergencia de rentabilidad fue retrasado para 2025. Además, en una situación post Covid-19, no sólo vemos un menor crecimiento económico, sino también tasas de interés más bajas para Chile, Colombia y el mundo. La conjunción de estos diferentes factores conformó un escenario de menor rentabilidad en relación con las expectativas que teníamos en abril de 2016, lo que resultó en un deterioro de goodwill y de activos intangibles con un impacto en resultados por \$764.024 millones. Sin embargo, esperamos converger a un RoTE de 16% en 2025. Este deterioro de goodwill y activos intangibles generó pérdidas contables no recurrentes, las que no tuvieron impacto en la liquidez del banco ni en su posición de riesgo de mercado y créditos, ni en su solvencia o capitalización.

A pesar de estas situaciones excepcionales, nuestros indicadores de capital y solvencia siguen estando entre los más sólidos del mercado. Efectivamente, nuestros indicadores de capital se mantuvieron resilientes y nuestros niveles de liquidez han estado históricamente altos.

Con la tranquilidad de contar con una banca solvente y bien capitalizada, el país decidió avanzar en la portabilidad financiera, iniciativa que ha inyectado al sistema agilidad, transparencia y mejor competencia, imponiendo desafíos especiales a quienes estamos en posición de retadores.

**Durante 2020 fuimos el segundo banco que abrió más cuentas corrientes, duplicando el número de nuevas aperturas en el segmento de personas y cuadruplicándolo en el de empresas. También crecimos más que el mercado en portafolio de consumo e hipotecario.**

El 2020 fue un año de decisiones disruptivas para el banco. A principios de marzo nuestros equipos empezaron a trabajar en modalidad remota, permitiéndonos seguir funcionando de una manera distinta y sin afectar a nuestros clientes.

Avanzado el año, en agosto, con el 90% de las funciones

corporativas del banco en modalidad home office, anunciamos lo que llamamos “remote first”, esto es que, a partir de entonces, lo remoto se convirtió en una modalidad de trabajo preferencial y permanente en el banco, así como nuestra forma de interactuar con clientes y públicos de interés. La pandemia probó que nuestra teoría del trabajo remoto era posible y que la dinámica de trabajo colaborativo que ya veníamos desarrollando, nos permite mantener la centralidad en el cliente, desde donde sea que estemos. Estamos seguros de que este modelo de trabajo flexible será una ventaja competitiva en la atracción y retención de talentos, así como también en nuestros niveles de eficiencia.

Con mucha celeridad cambiamos nuestro objetivo de gestión de crisis – necesario con la llegada de la pandemia a nuestro país – al de construcción del banco del futuro, acelerando nuestra evolución y basándonos en las fortalezas que desarrollamos durante la primera mitad de 2020, para transformarnos en una startup de 5 mil personas cuyos pilares clave son cinco: centralidad en el cliente, experiencia digital, simplificación, desarrollo del talento y un modelo de trabajo ágil, y la conducción hacia resultados sustentables.

**Debemos mirar más allá del negocio y ser un aporte real para nuestro entorno, llevando progreso y bienestar a la comunidad. Una gestión de sustentabilidad vinculada a los 10 Principios de Pacto Global, a los cuales adherimos, permite cristalizar ese rol y plasmarlo en líneas de acción que contribuyan a aumentar la validación social de la actividad empresarial y, al mismo tiempo, activar nuestras capacidades para hacer realidad los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.**

Por cuarto año consecutivo, fuimos distinguidos en el ranking Institutional Investor 2020, que cada año consulta a más de 600 inversionistas institucionales sobre los mejores equipos y programas de relación con inversionistas de empresas de distintos rubros de la región. Itaú obtuvo el primer lugar en todas las categorías evaluadas entre los bancos de mediana capitalización, pasando a formar parte del selecto grupo de las 21 Most Honored Companies de la región, siendo

reconocidos en las siguientes categorías: mejor Chief Financial Officer (CFO), mejor equipo de Investor Relations, así como mejor programa y profesional de Investor Relations. Además, reconocimiento a las mejores métricas para medir criterios de sostenibilidad, ambientales, sociales y de gobierno.

En tanto, nuestra Administradora General de Fondos fue destacada por segundo año consecutivo como la “Institución ALAS20” del año, gracias al liderazgo obtenido en todas las categorías: inversiones responsables, gobierno corporativo y research sustentable. ALAS20 es la única iniciativa Latinoamericana que evalúa, califica y reconoce integralmente la excelencia en la divulgación pública de información sobre prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo e inversiones responsables de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

Deseo terminar agradeciendo el apoyo de todo el equipo Itaú, colaboradores, directorio, accionistas y todos quienes trabajamos para alcanzar nuestro objetivo de ser el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes, por haber sido capaces de mantener la operación del banco de manera excepcional y atender las necesidades de todas las personas que confían en nosotros, particularmente de quienes sufrieron con mayor rigor los efectos de esta crisis.

Con esperanza, los saluda cordialmente,

  
**Gabriel Amado de Moura**  
Gerente General





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



# 1 Bienvenido a Itaú



- Carta del Presidente del Directorio
- Carta del Gerente General
- Bienvenidos a Itaú
- Con el cliente al centro
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital ambiental
- Capital manufacturado
- Capital financiero
- Gobierno corporativo
- Metodología de la Memoria Integrada
- Estados financieros consolidados

# 1.1 Itaú, hecho para ti 102-2, 102-4, 102-6



## ¿Quiénes somos?

Somos un banco comercial con base en Chile, y representamos el 23% de la cartera de préstamos consolidados de Itaú Unibanco. Así, contribuimos a posicionar a Itaú LatAm como el sexto banco más grande en términos de activos dentro de Sudamérica (excluyendo Brasil).



## ¿Dónde estamos?

Además de estar presentes en todas las regiones del país, contamos con operaciones en Colombia y Panamá, una sucursal en Nueva York y una oficina de representación en Lima, Perú.



## ¿Qué hacemos?

Trabajamos cada día por entregar soluciones integrales a las necesidades de todos nuestros clientes, personas y empresas.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Nuestra historia





## 1.2 Hitos y premios del año 102-10

2020

enero

marzo

abril

mayo

junio

- **Hecho esencial – Le dimos la bienvenida a nuestro nuevo Gerente General: Gabriel Moura.**  
El Directorio acordó la designación de Gabriel Moura como nuevo Gerente General, a partir del 30 de enero de 2020.



- **Nos enorgullece ser líderes en atracción de talento**  
El 7 de enero y en presencia de otras 35 organizaciones, la Red de Egresados de la Universidad Adolfo Ibáñez nos reconoció como empresa líder en Atracción de Talento 2019.
- **Continuamos ampliando nuestras sucursales digitales**  
Lanzamos dos nuevas sucursales digitales para continuar ampliando este novedoso modelo de atención que permite a nuestros clientes operar sus productos y servicios de manera remota.

- **Inicia una nueva forma de trabajar: teletrabajo y protocolos Covid-19 de atención en sucursales**

Con la llegada de la pandemia a Chile, priorizamos la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes, optando por un modelo de trabajo preferentemente remoto para las áreas administrativas y con un nuevo modelo de atención en sucursales con turnos rotativos de 14 días.

- **Hecho esencial – Así fue la distribución de utilidades 2019**

El Directorio acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA), la distribución del 30% de las utilidades del ejercicio 2019 (que corresponde a \$38.119.539.200) como dividiendo a los accionistas. En la sesión, el Directorio de Itaú Corpbanca fue informado por sus accionistas Itaú Unibanco Holding y CorpGroup que, en conjunto, propusieron que se distribuya el 100% de las utilidades del ejercicio 2019.

- **Somos parte de la histórica emisión de bonos soberanos**

Fuimos protagonistas de esta operación que entregó al Estado de Chile una recaudación equivalente a US\$2 mil millones, tanto en dólares como en euros. La sobredemanda fue de 5,7 veces en el caso de los dólares y de 7 veces para los euros.

Los fondos recaudados contribuirán al financiamiento del Presupuesto de la Nación y a la realización del Plan Económico de Emergencia, implementado por la crisis del Covid-19.

- **Hecho esencial – Rogério Carvalho se integra a nuestro Directorio**  
Tras la renuncia de Andrés Bucher, el Directorio de Itaú Corpbanca designó en su reemplazo a Rogério Carvalho Braga, quien estará en sus funciones hasta la próxima JOA, en la cual se hará el nombramiento definitivo.

- **Juntos saldremos adelante: nos unimos al Fondo Privado de Emergencia para la Salud en Chile**  
En una iniciativa impulsada por la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), aportamos \$1.538 millones al Fondo Privado de Emergencia, los que fueron destinados para ir en ayuda de adultos mayores.

- **Nos sumamos a la recaudación digital para la Teletón**  
En conjunto con nuestros clientes y colaboradores hicimos un aporte de \$ 694.503.703 a la Teletón 2020, contribuyendo con el bienestar de quienes más lo necesitan.

- **App Itaú: un nuevo canal de servicio a disposición de nuestros clientes**

Con el objetivo de mantenernos a la vanguardia tecnológica y seguir avanzando en la transformación digital, durante junio lanzamos la nueva app Itaú que, junto a nuevas funcionalidades, trae consigo una experiencia más intuitiva, moderna y fácil. El diseño de estas nuevas funcionalidades fueron resultado del trabajo colaborativo entre distintas áreas del banco que incluyó una fase de testeo y feedback interno con nuestros colaboradores.

- **Lanzamiento programa Visión de Líderes**

Programa de conversación que se transmitió en vivo, de lunes a jueves, a través de YouTube y LinkedIn de Itaú, con la finalidad de aportar con información de valor para la sociedad en espacios de conversación con líderes de opinión de diversos sectores.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

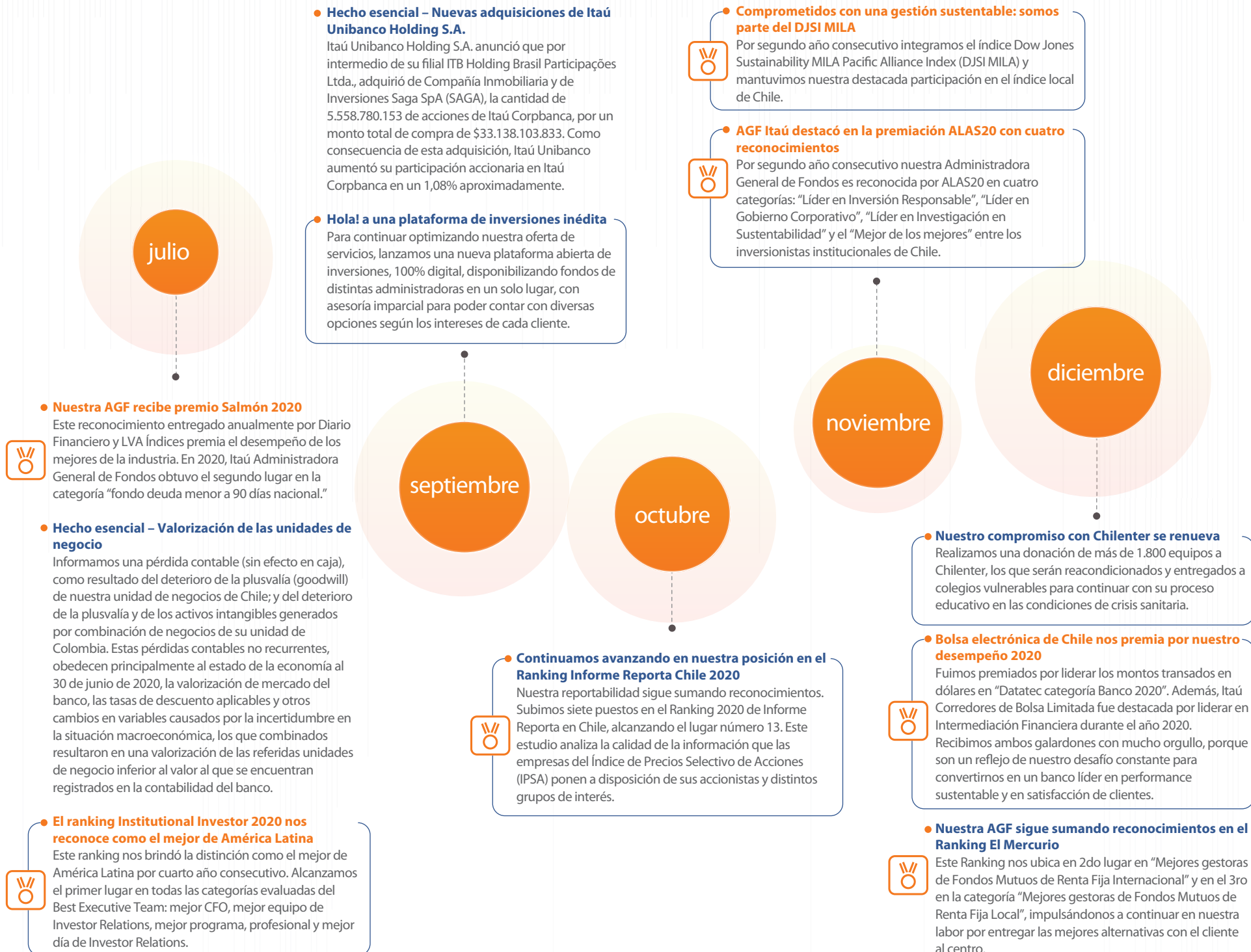
Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados





## 1.3 Nuestro año en cifras 102-7

■ Nuestra red de atención

■ Nuestra red de colaboradores

■ Nuestra red de proveedores

■ Nuestro desempeño financiero

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

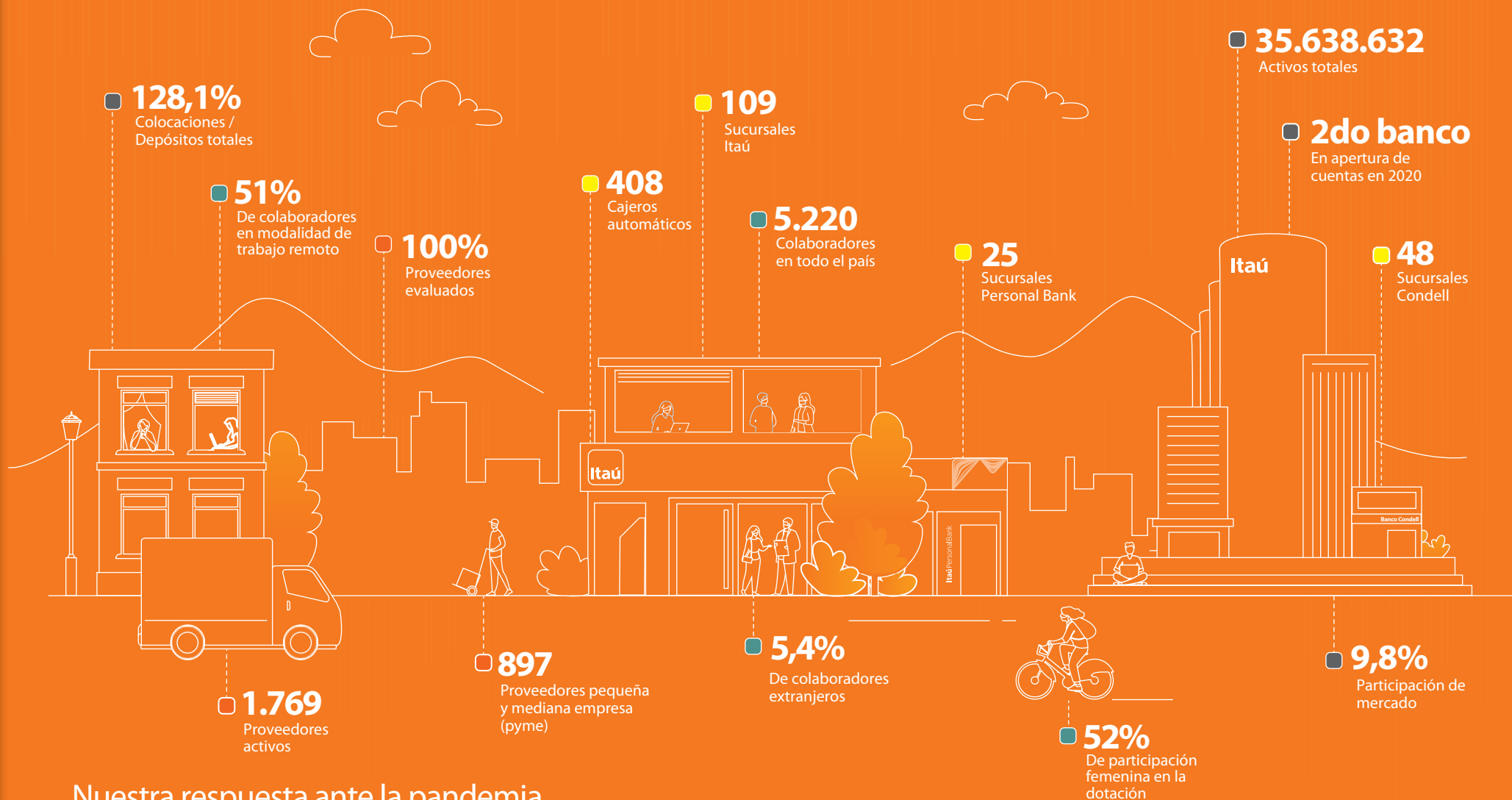
Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



### Nuestra respuesta ante la pandemia

**10.287** créditos Fogape-Covid-19 entregados

**100%** de sucursales intervenidas con medidas de atención Covid-19

**31%** de la cartera cubierta con postergaciones

**MM\$ 7.737** en inversión social



## 1.4 El año de la transformación



Este 2020 trajo consigo importantes cambios y la banca no quedó al margen. Nuevos patrones culturales en nuestros clientes, que han acelerado el cambio a lo digital y que valoran más que nunca la comodidad y la simplicidad en sus relaciones bancarias, son algunos de ellos.

Nos enfrentamos a reducir al mínimo la atención en sucursales para resguardar la salud y seguridad de nuestros colaboradores y clientes. Los canales digitales se volvieron más relevantes y los esfuerzos del banco en años anteriores nos prepararon y motivaron a continuar adaptándonos rápidamente.

Fue así como nos vimos desafiados a repensar nuestra forma de hacer las cosas, y cambiar de un objetivo de gestión de crisis -necesario con la llegada de la pandemia a nuestro país- a uno de **construcción del banco del futuro**, lo que inspiró nuestro actual plan de transformación, basado en cinco pilares estratégicos.

Las iniciativas estratégicas parten con la **centralidad en el cliente**, uno de los aspectos clave de Nuestra Manera.

Todo lo que hacemos está pensado en maximizar la experiencia de nuestros clientes y ofrecer las soluciones que necesitan en tiempo y forma. Nuestra oferta de portabilidad financiera es un gran ejemplo de esto.

Entregar una **experiencia digital** que nos permita ofrecer una oferta fácil y conveniente, adaptada a las necesidades de nuestros clientes, es clave. Por eso hemos seguido invirtiendo en nuestros canales digitales, renovando nuestra aplicación y sitio web de banca personal, y siendo el primer banco en lanzar un token digital para empresas. Porque continúa la fuerte tendencia hacia los canales y transacciones digitales, nuestra transformación digital es esencial para liderar esta experiencia.

Esto nos lleva a la siguiente iniciativa: **simplificación**. Buscamos entregar satisfacción y eficiencia a través de procesos que reduzcan al mínimo la complejidad y resuelvan las exigencias de nuestros clientes con rapidez y eficiencia.

Para lograrlo, requerimos de un modelo de trabajo ágil

que permita acelerar los resultados esperados, lo que implica el **desarrollo de talento** interno y profesionales con alto nivel de desempeño y compromiso que permitan hacer realidad estas iniciativas.

Solo la unión de estas iniciativas nos permite entregar **resultados sostenibles** y recurrentes para nuestros accionistas e inversionistas, porque como dice Nuestra Manera: actuamos y pensamos como dueños.

Estos son los pasos hacia la consolidación de nuestra transformación digital y hacia una banca del futuro que se adapta a las necesidades de un mundo en constante cambio. Una banca en la que nos centramos en el cliente, en que su experiencia sea fácil, conveniente y sobre todo digital, simplificando las cosas, acelerando los resultados y buscando siempre que estos sean sostenibles.

En 2020 aceleramos al máximo nuestra evolución en esa dirección y, durante 2021, continuaremos nuestro trabajo con agilidad, digitalización, empatía, proximidad y productividad.



## 1.5 Así nos vinculamos 102-40, 102-42, 102-43

Las relaciones de confianza con nuestros principales grupos de interés son parte del ADN Itaú. Para definir a estos grupos, consideramos la naturaleza de nuestro negocio, visión y análisis de nuestros impactos. Para conocer sus expectativas y principales preocupaciones, contamos con diversos mecanismos de relación y vinculación, todo lo cual se vio intensificado en un año complejo, de crisis sanitaria mundial. Asumimos un rol activo y particularmente intenso en la vinculación con nuestro entorno, siempre con el foco en cuidar a nuestros clientes, colaboradores y al banco.

Grupo de Interés	Descripción	Mecanismos de vinculación y comunicación	Principales preocupaciones	Periodicidad
Clientes	Personas o empresas de todos los tamaños que utilizan nuestros servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>Sucursales</li><li>Canales digitales: sitio web, App, mailings, redes sociales</li><li>Contact center</li><li>Ejecutivos de cuenta</li><li>Programa Itaú Escucha (canal telefónico)</li><li>Encuestas</li><li>Medios de comunicación</li></ul>	Ver pág. 34	Permanente
Colaboradores	Trabajadores del banco y filiales	<ul style="list-style-type: none"><li>Intranet</li><li>Newsletters internos Itaú Comunicaciones</li><li>Acontece</li><li>Pantallas informativas</li><li>Canales de denuncia</li><li>Encuestas de clima</li><li>Jefaturas</li><li>Desayunos con gestores (jefaturas)</li><li>Reuniones de feedback</li><li>Informativo diario Itaú Negocios para el equipo comercial, direccionado por segmentos de clientes</li></ul>	Ver pág. 56	Permanente
Accionistas/ inversionistas	Propietarios de acciones (personas o empresas que invierten en el banco para sí o terceros)	<ul style="list-style-type: none"><li>Junta de Accionistas</li><li>Reuniones periódicas</li><li>Conferencias telefónicas, on line y non-deal roadshows</li><li>Correos electrónicos</li><li>Reportes mensuales, trimestrales y anuales</li><li>Presentaciones para Securities and Exchange Commission (SEC)</li><li>Memoria Integrada</li><li>Boletín bursátil diario</li><li>Sitio web Investor Relations</li><li>Encuestas</li><li>Comunicados de prensa</li></ul>	Ver pág. 118	Permanente
Autoridades regulatorias	CMF / Banco Central / Bolsa de Santiago / New York Stock Exchange / Securities and Exchange Commission (SEC)	<ul style="list-style-type: none"><li>Oficios</li><li>Casilla regulador</li><li>Memoria Integrada</li><li>Filings ante la Securities and Exchange Commission (SEC)</li><li>Sitio web Investor Relations</li></ul>	Apoyo y compromiso del sector financiero para enfrentar la crisis sanitaria	Permanente



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Grupo de Interés	Descripción	Mecanismos de vinculación y comunicación	Principales preocupaciones	Periodicidad
Panel de Expertos	Líderes de opinión y expertos del mundo de las comunicaciones, academia, consultoría y otros, que se reúnen dos veces al año con ejecutivos del banco para revisar los avances de la Memoria Integrada, validar la materialidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>Reuniones presenciales y on line</li></ul>	Ver pág. 150-151	Bianual
Proveedores	Proveedores de servicios, consultores, asesores externos	<ul style="list-style-type: none"><li>Mailings</li><li>Encuestas</li><li>Portal proveedores</li></ul>	Ver pág. 84	Permanente
Gremios	Asociación de Bancos e Instituciones Financieras, ABIF	<ul style="list-style-type: none"><li>Memoria Integrada</li><li>Participación en comités</li><li>Reuniones programadas</li><li>Conferencias telefónicas</li></ul>	Apoyo del sector financiero para enfrentar la crisis sanitaria y compromiso para el despliegue de las medidas implementadas por el gobierno destinadas a paliar la crisis económica. Compromiso del banco con las iniciativas impulsadas desde el gobierno y el gremio para un retorno sustentable.	Permanente
Medios de comunicación	Prensa escrita / Radios / Televisiones / Medios digitales	<ul style="list-style-type: none"><li>Memoria Integrada</li><li>Programa Press Training</li><li>Sitio web <a href="http://www.itaubr.com">www.itaubr.com</a></li><li>Sitio web Investor Relations</li><li>Redes sociales</li><li>Comunicados de prensa</li><li>Casilla <a href="mailto:comunicaciones@itaubr.com">comunicaciones@itaubr.com</a></li><li>Videoconferencias</li><li>Entrevistas y columnas</li><li>Contactos con “focal point” vía teléfono o Whatsapp</li></ul>	Disposición para entrega de información oportuna, veraz, transparente y con la mayor prontitud, con el fin de contribuir a la labor periodística desarrollada en tiempos de crisis.	Permanente
Sociedad	Ciudadanía, clientes y no clientes	<ul style="list-style-type: none"><li>Sucursales</li><li>Memoria Integrada</li><li>Medios de comunicación</li><li>Acciones de marketing</li><li>Redes sociales</li><li>Casilla <a href="mailto:asuntos.corporativos@itaubr.com">asuntos.corporativos@itaubr.com</a></li></ul>	Aporte a la sociedad con información de valor en tiempos de crisis, ampliando los canales de comunicación y fortaleciendo nuestras redes sociales con educación financiera, sanitaria, contenidos políticos, económicos, tecnológicos, tendencias, sociales, entre otros.	Permanente



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Visión de Líderes

Cuando la pandemia ya estaba instalada en nuestro país, lanzamos en abril un programa de conversación transmitido por nuestras plataformas digitales, con el objetivo de aportar con información de valor para nuestros clientes y la sociedad en general, en un espacio de diálogo con personas de distintos sectores. Visión de Líderes se convirtió en una forma de conectar con nuestra comunidad y entorno.

Durante el año conversamos sobre inversiones, recuperación económica, portabilidad financiera, digitalización y futuro tecnológico, inversiones y mercados en la crisis, sociedad, cultura, entre muchos otros temas que aportaron a la educación financiera, al intercambio de conocimiento y a la toma de decisiones en tiempos de crisis. Debatimos sobre esto con más de 100 líderes, expertos y autoridades de distintos sectores, como Mario Marcel, Juan Sutil, Benito Baranda, Leonidas Montes, José Maza, José De Gregorio, José Luis Daza, Marta Colet, Raphael Bergoeing, Carlos Zárate, Sergio Rademacher, Eric Yuan, José Manuel Mena, Bárbara Hernández, Andrés Velasco, Gastón Gómez, Alan Meyer, Ricardo Toro y Patricio Donoso, entre muchos otros.

La recepción fue muy positiva por parte de nuestros clientes, la ciudadanía, líderes de opinión y medios de comunicación. Estos últimos publicaron más de 230 noticias sobre las conversaciones de Visión de Líderes durante el año.

Un importante invitado internacional que nos acompañó durante el año, y con quien celebramos nuestro episodio N°100, fue el cineasta Alejandro Bazzano, conocido por su rol como director de La Casa de Papel e Inés del Alma Mía, con quien hablamos sobre el mercado de las series en pandemia.

Al término del 2020 cerramos la temporada de Visión de Líderes con un broche de oro, Steve Wozniak, cofundador del gigante tecnológico Apple, con quien conversamos sobre la era de la reinención digital.

**En total realizamos 140 transmisiones, de ellas 109 fueron producidas en Chile y 31 en Brasil. Están disponibles en nuestro canal de YouTube.**

Visión de Líderes sumó más de 94 mil reproducciones en nuestro canal de YouTube, generando impacto y acumulando una importante audiencia que sigue a Itaú día a día.

#VisióndeLíderes de Itaú se ha transformado en una vitrina de ideas sobre el presente y el futuro.



## 1.6 Resultados 2020

La fusión de Corpbanca y Banco Itaú Chile fue una adquisición inversa de acuerdo con IFRS 3. Esto significa que el continuador legal es Corpbanca, la entidad que estaba listada en bolsa, no obstante, el balance que continuó fue el de Banco Itaú Chile. Por tanto, los activos y pasivos de Corpbanca necesitaron ser llevados a valor de mercado al momento de la fusión (1 de abril de 2016), lo que generó activos intangibles y goodwill.

Al realizar ese proceso de valorización en 2016, considerando la representación contable, la compañía no obtuvo ningún beneficio tributario ni de capital por la constitución del goodwill. En consecuencia, al haber un deterioro -como ocurrió este año- tampoco hay ningún impacto ni en la liquidez ni el capital de la compañía.

Es decir, hay una consistencia en cómo esos activos fueron generados y cómo dichos activos eventualmente son deteriorados en el tiempo. Sin embargo, hay una diferencia importante entre el uno y el otro. La constitución inicial fue una constitución de patrimonio de contra activos, sin pasar por resultados, mientras que el deterioro sí debe pasar por resultados.

En 2016, al momento de constituirse los activos intangibles y el goodwill, la acción estaba a un precio de \$5,80. Al analizarse el "ratio" de patrimonio sobre el valor libro, la compañía siempre tuvo un patrimonio muy próximo a 1,5vc, valor que fue estable hasta septiembre-octubre de 2019, por las consecuencias del estallido social, y 2020, por los efectos económicos generados por la pandemia. Es a partir de este periodo en que vimos un deterioro mayor del precio de la acción del banco.

Obviamente estas no son las únicas razones para generar un deterioro del activo, también están las proyecciones que hacemos de largo plazo. Nuestras expectativas, con relación al crecimiento del PIB de Chile y de Colombia, tienen un impacto, con una caída del PIB de 6%, una recuperación importante para 2021 pero en un horizonte de 5 años, vemos una economía con un crecimiento menor.

Además de una discusión de menor crecimiento económico en una situación post Covid-19, vemos tasas de interés más bajas para ambos países y para el mundo. La conjunción de diferentes factores, entre ellos el menor crecimiento y las tasas más bajas, conformaron un escenario de menor rentabilidad en relación con las expectativas que teníamos cuando constituimos el goodwill en 2016.

Fue así como por la diferencia del valor de mercado en aquel momento se constituyó el goodwill, que en Chile alcanzó los US\$1,26 mil millones por combinación de negocios. En Colombia, fueron cerca de US\$430 millones, llegando a un goodwill consolidado de US\$1,7 mil millones.

Luego de cuatro años, y a partir del testeo realizado, generamos un deterioro en el consolidado cercano a los US\$1.000 millones, impactando los resultados en cerca de US\$929 millones. Hacemos una representación contable que tiene que pasar por resultados que, como mencionamos, no generó ningún impacto en el índice de capitalización del banco como tampoco en la liquidez, el riesgo de mercado, ni el riesgo de crédito del banco. No hubo impacto en los indicadores de capitalización del banco, porque para efectos de los cálculos normativos, el goodwill ya estaba excluido. Es así como el patrimonio efectivo del banco no cambió.

En conclusión, se trató de un evento no operacional, por lo que no afecta nuestra estrategia u operación, como tampoco nuestra capacidad de pagar dividendos con cargo a las utilidades de 2021.

El año 2020 en particular fue afectado por pasar dicho deterioro por resultados, con impacto en las utilidades de 2020 y, por consiguiente, en la capacidad de pagar dividendos en 2021. En adelante, este evento no debería impactar la capacidad que el banco tenga de hacer pagos de dividendos.





## Provisiones de cara al futuro

Itaú Corpbanca cuenta con un marco de provisiones por riesgo de crédito que reconoce provisiones para pérdidas crediticias en una mirada prospectiva.

En octubre de 2020 incrementamos nuestras provisiones por riesgo de crédito para proteger nuestra cartera de colocaciones de los incumplimientos que estimamos que, producto de la pandemia, se podrían materializar en el futuro. Esto, tomando en cuenta las perspectivas macroeconómicas tanto en Chile como en Colombia, así como aspectos específicos por sector, producto y clientes.

Nuestro objetivo en este proceso fue adelantar el ciclo de provisiones y asegurarnos de que, en el futuro, podamos tener una visión clara del desempeño operativo del banco.

Como resultado de este proceso, tuvimos un costo de crédito de \$528.460 millones en 2020. En Chile, el costo de crédito fue de \$395.253 millones, impulsado principalmente por:

- \$273.000 millones en provisiones asignadas, en parte para clientes corporativos y Pymes de los sectores impactados por la pandemia.
- \$104.600 millones en provisiones adicionales, principalmente para nuestra cartera minorista.
- \$17.000 millones para el deducible de los créditos Fogape-Covid-19.

Implementamos el mismo proceso para Colombia, donde tuvimos como resultado un costo de crédito de \$133.207 millones, de los cuales \$31.662 millones fueron provisiones adicionales.

Confiamos en tener suficientes provisiones para el ciclo crediticio actual. Por lo tanto, creemos que nuestro costo de crédito se mantendrá en niveles bastante normales en el futuro.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

		Con reclasificación y coberturas financieras y ajuste por deterioro <sup>1</sup>						
En millones de pesos, a fines de cada periodo		2020	2019	2020	2019	2018	2017	2016 <sup>6</sup>
Resultados	Utilidad atribuible a tenedores patrimoniales	(161.455)	127.065	(925.479)	127.065	172.047	57.447	(24.008)
	Resultado operacional bruto <sup>2</sup>	1.024.668	1.135.844	984.898	1.170.093	1.169.030	993.860	933.651
	Ingreso neto por intereses y reajustes	836.164	846.718	836.164	846.718	846.991	760.734	756.204
Rentabilidad	RoAA	-0,4%	0,4%	-2,5%	0,4%	0,6%	0,2%	-0,1%
	RoAE <sup>3</sup>	-8,0%	5,8%	-45,8%	5,8%	8,3%	2,8%	-1,2%
	Índice de riesgo (Stock provisiones / Colocaciones totales)	4,0%	3,4%	4,0%	3,4%	3,1%	3,3%	2,8%
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Total	2,2%	2,8%	2,2%	2,8%	2,1%	2,3%	1,7%
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Chile	1,9%	2,5%	1,9%	2,5%	1,8%	2,1%	1,6%
	Ratio NPL (Mora +90 días) – Colombia	3,7%	4,2%	3,7%	4,2%	3,2%	2,8%	2,0%
	Ratio de cobertura de NPL – Total	179,4%	119,4%	179,4%	119,4%	147,6%	145,5%	169,8%
	Ratio de eficiencia (Gastos de apoyo / Resultado operacional bruto)	70,8%	59,4%	155,8%	57,7%	57,6%	67,3%	70,9%
	Ratio de eficiencia ajustado por riesgo (“RAER”)	123,6%	87,0%	209,4%	85,3%	78,3%	101,4%	108,8%
Balance	Activos totales	35.638.632	33.740.383	35.638.632	33.740.383	29.455.654	28.060.724	29.106.183
	Colocaciones brutas	22.589.071	23.154.056	22.589.071	23.154.056	21.502.648	20.403.680	21.025.944
	Depósitos totales	17.630.470	16.493.635	17.630.470	16.493.635	14.421.586	14.206.910	16.034.901
	Colocaciones / Depósitos totales	128,1%	140,4%	128,1%	140,4%	149,1%	143,6%	131,1%
	Patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales	2.315.411	3.346.102	2.315.411	3.346.102	3.324.531	3.189.876	3.173.516
Otros	N° colaboradores <sup>4</sup>	8.364	8.987	8.364	8.987	9.179	9.492	9.659
	Chile	5.266	5.660	5.266	5.660	5.685	5.848	5.932
	Colombia	3.098	3.327	3.098	3.327	3.494	3.644	3.727
	Sucursales <sup>5</sup>	294	321	294	321	360	375	398
	Chile	183	194	183	194	199	201	224
	Colombia	111	127	111	127	161	174	174
	Cajeros automáticos	533	571	533	571	638	645	682
	Chile	408	424	408	424	464	469	502
	Colombia	125	147	125	147	174	176	180

Notas:  
1 Considera la reclasificación de los efectos por tipo de cambio generados por las coberturas financieras que neutralizan los impactos de la variación cambiaria sobre el valor fiscal de nuestras inversiones en el exterior y sobre las provisiones asociadas a colocaciones en moneda extranjera; para efectos de presentación de estas columnas se ha eliminado el efecto correspondiente al reconocimiento del deterioro de la plusvalía (goodwill) de la unidad de negocios de Chile y al deterioro de la plusvalía (goodwill) y de los activos intangibles por combinación de negocios de la unidad de negocios de Colombia realizados en junio de 2020.  
2 Resultado operacional bruto = Ingreso neto por intereses y reajustes + Ingreso neto por comisiones + Operaciones financieras y de cambio netas + Otros ingresos operacionales netos;  
3 Patrimonio: patrimonio atribuible a tenedores patrimoniales excluyendo el goodwill;  
4 Chile incluye a los colaboradores de nuestra sucursal de Nueva York, como también considera las oficinas de representación de Lima y de Madrid (esta última hasta el segundo trimestre de 2019); y, para Colombia, considera a los colaboradores de Itaú (Panamá) S.A.;  
5 Sucursales de Chile incorporan nuestra sucursal Nueva York; como también nuestras sucursales digitales; y las sucursales de Colombia consideran a la oficina de Itaú (Panamá) S.A.  
6 Para 2016, el resumen financiero fue preparado sobre la base de información pro forma. Dichos datos incluyen la combinación histórica de los estados financieros consolidados de Corpbanca y de Banco Itaú Chile, presentados ante la ex-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actualmente Comisión para el Mercado Financiero (CMF)





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 2 Con el cliente al centro



## 2. Con el cliente al centro

### Caso destacado

#### Créditos Fogape-Covid: un alivio para nuestros clientes

En un año particularmente difícil para nuestra sociedad y la economía nacional, quisimos estar al lado de nuestros clientes y ser parte de la solución. Pusimos al cliente en el centro y movilizamos todos nuestros esfuerzos para entregar de manera rápida y eficiente el financiamiento que cientos de empresas, y particularmente las pymes, necesitaban.

Tras la adjudicación de 5,5 millones de UF en la licitación de la primera etapa del crédito Covid-19 con garantía Fogape (Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios), asumimos el desafío de ser parte de la solución. Desde el 6 de mayo comenzamos el curso de estos créditos, cuya inédita y exponencial demanda motivó a distintas áreas de nuestro banco a adaptar, mejorar y renovar algunos procesos clave con un solo objetivo común: apoyar a las empresas de Chile (pequeñas, medianas y también grandes) a superar la crisis generada por la pandemia.

**Durante 2020, logramos apoyar a 10.287 clientes, 97% de ellos del segmento Minorista, otorgando créditos por un monto total de \$803.080 millones.**

Particularmente las áreas de Riesgo y Tecnología tuvieron que sumar capacidades para responder adecuadamente, en tiempo y forma, a las necesidades de nuestros clientes. Al 31 de diciembre, alcanzamos un uso del 97% de los fondos licitados, lo que demuestra la celeridad y eficiencia con la que logramos implementar y entregar estos fondos.

Sabemos que aún hay muchos obstáculos que superar, pero en Itaú seguiremos apoyando a pequeños y medianos empresarios para que pasen mejor este momento de crisis. Porque si todos ponemos de nuestra parte, juntos vamos a salir adelante.





## 2.1 Centralidad en el cliente: nuestra razón de ser

### Nuestro modelo de negocio

Atendemos a más de un millón de clientes a través de nuestros segmentos de Banca Minorista y Mayorista. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios diseñados a la medida de cada perfil de cliente, para acompañarlos en cada proyecto, sueño o desafío. Queremos estar cerca de nuestros clientes cuando nos necesiten, de una manera digital, oportuna y simple.

Nuestra red se basa en un modelo de segmentación con identidad y propuesta de valor, orientado a optimizar el nivel de servicio, satisfacción y rentabilidad por cliente.

### Nuestros segmentos



**Personas**  
por ingresos mensuales (\$)



**Empresas**  
por ventas anuales (US\$)

#### Itaú Private Bank

sobre 8 millones e inversiones  
líquidas sobre US\$1 millón

#### Itaú Personal Bank

entre 2,5 y 8 millones

#### Itaú

entre 600 mil y 2,5 millones

#### Condell

entre 200 mil y 600 mil

#### Banca Corporativa

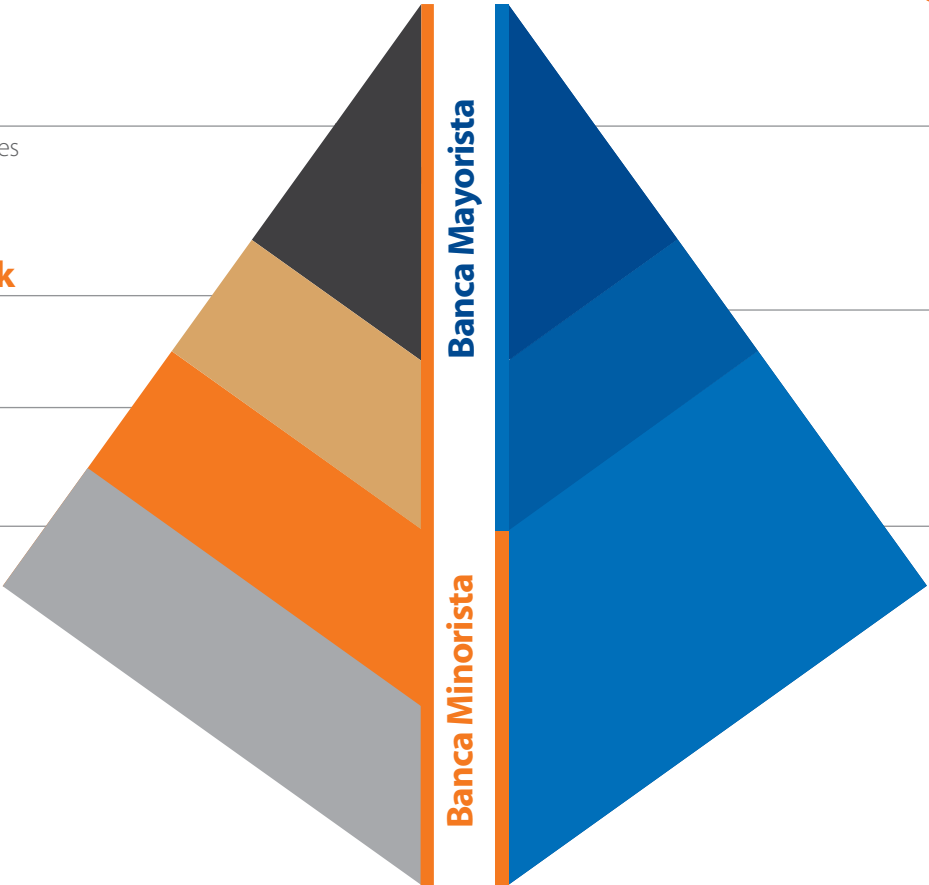
sobre 100 millones

#### Banca Grandes Empresas, Inmobiliaria y Construcción

entre 8 y 100 millones

#### Itaú Empresas

entre 1 y 8 millones





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados





## Nuestros productos y servicios

### Servicios

- Plan de cuenta corriente
- Pagos y recaudaciones
- Comercio exterior
- Transferencia automática al extranjero
- Plataforma abierta de inversiones
- Billetera digital
- Programa de lealtad abierto
- Portabilidad de destinatarios
- Portabilidad financiera
- Compra y venta de moneda extranjera
- Productos de cobertura en moneda extranjera
- Sucursal digital

### Créditos

- Consumo
- Comercial
- Hipotecario / Bipotecario
- Boleta de garantía
- Leasing
- Factoring
- Créditos bilaterales y sindicados
- Avance en cuotas

### Inversiones

- Depósito a Plazo
- Fondos Mutuos
- Fondos Mutuos ESG
- Exchange-traded Fund (ETF)
- Ahorro Previsional Voluntario (APV)
- Compra y venta de acciones

### Seguros

- Seguro de vida
- Seguro hogar
- Seguro automotriz
- Seguro de viaje
- Seguro de salud
- Seguro de tarjetas
- Seguros asociados a créditos de consumo

## Respuesta financiera ante la pandemia 103-1, 103-2, 103-3

### ► Tema material

Respuesta financiera ante la pandemia

### ► ¿Por qué es material?

El 2020 y los efectos económicos de la pandemia pusieron de manifiesto el propósito más profundo de la banca: ayudar a las personas.

### ► Alcance

El impacto ocurre fuera de la organización y afecta a clientes y a la sociedad.

### ► Nuestra Manera

Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



Somos personas al servicio de las personas. Trabajamos con y para el cliente, ellos son la razón de todo lo que hacemos y este año más que nunca asumimos la responsabilidad de apoyarlos ofreciéndoles soluciones de manera simple y ágil, que les permitieran enfrentar la pandemia y sus efectos financieros.

“Necesitamos trabajar juntos y ser parte de la solución. Es nuestro rol apoyar al país en este momento”, enfatizó Gabriel Moura, Gerente General de Itaú, en el programa online “Visión de Líderes”.

Una de nuestras máximas preocupaciones fue mantener todos nuestros canales de atención funcionando, priorizando el mundo digital y, de esta forma, resguardando el cuidado de nuestros colaboradores y clientes. También disponibilizando sucursales físicas, con el permiso de la autoridad sanitaria, adoptando protocolos de bioseguridad y un sistema de turnos (para más información ver sección [3.3 Cuidamos a las personas](#)).

Además, robustecimos nuestros canales remotos como el Contact Center, el sitio web (empresas y personas) y nuestras redes sociales con el fin de mantener informados a nuestros clientes en todo momento.

## Habilitación de nuevas funcionalidades digitales

Durante 2020, agregamos funcionalidades digitales de pago para facilitar las operaciones de nuestros clientes ofreciéndoles una opción remota. Nos preocupamos de todos nuestros segmentos, incluyendo Condell, para el cual habilitamos un botón de pago digital especial.

Pensando en soluciones de refinanciamiento, diseñamos un flujo que permite refinanciar y/o renegociar deudas a través de la página web, cruzándolo con la oferta de seguros y con un método de autorización al finalizar la operación, para darle mayor seguridad y transparencia al proceso de cara a los clientes.

## Créditos Fogape-Covid

El martes 28 de abril se realizó la licitación de la primera etapa del crédito Covid con garantía Fogape (Fondo de Garantías para Pequeños Empresarios), que permitió apoyar a miles de empresas chilenas en medio de la crisis sanitaria.

Estos créditos cuentan con condiciones especiales de pago, entre las que se encuentran hasta seis meses de gracia con plazos de financiamiento de hasta 48 meses.

En esa primera licitación, toda la banca fue por el máximo de cobertura permitida por tramo, lográndose una demanda total de casi 3 veces la oferta. Itaú fue el segundo banco con más fondos licitados.

**Esta medida implicó un tremendo trabajo de nuestros equipos en materia de potencia comercial, para conversar con los clientes; eficiencia operacional, para procesar los créditos; visión de riesgo, para priorizar los recursos; y creatividad, para comunicar con precisión.**

Se sumaron luego sucesivas nuevas licitaciones a las que también nos sumamos, y al cierre de diciembre de 2020 logramos una participación de mercado de 9% y un uso del 97% de los fondos licitados. Gracias a cada una de las acciones implementadas durante este periodo, logramos cerrar el año con el curse de 10.287 créditos Fogape-Covid, que se traducen en una inyección de capital de MM\$ 803.080 para empresas del país.

**El 48% de los créditos fue entregado a micro, pequeñas y medianas empresas, es decir, aquellas con montos de facturación menores a 100 mil UF.**

“La línea Fogape -Covid 19, es un programa de garantía estatal que facilita el acceso a financiamiento de capital de trabajo, en mejores condiciones, como tasa y meses de gracia por ejemplo, a las personas naturales o jurídicas, que sean empresarios o empresas, que se hayan visto afectadas producto de la pandemia, cumpliendo los requisitos que establece la reglamentación dictada para esos efectos.”

Comisión para el Mercado Financiero



Montos cursados vs Licitados Fogape-Covid (montos en UF)

Tramo de ventas	Monto aprobado (millones de pesos)	Monto cursado	% cursado	% Uso curse <sup>1</sup>
Menor a 25.000	6.616.827	5.674.950	86%	97%
Entre 25.000 y 100.000	9.075.406	7.706.603	85%	99%
Entre 100.000 y 600.000	14.434.077	11.858.848	82%	97%
Entre 600.000 y 1.000.000	3.193.349	2.888.492	90%	92%
Total	33.319.659	28.128.894	84%	97%

1 Se pondera el monto cursado por el porcentaje de cobertura

**Refinanciamientos, renegociaciones y postergaciones**  
La pandemia afectó la capacidad de pago de un importante número de clientes, por eso llevamos a cabo una serie de campañas enfocadas en ayudarlos a atravesar la crisis.

Un ejemplo fueron nuestras campañas de refinanciamiento y renegociación vía web, junto con las campañas de postergación de cuotas para créditos de consumo e hipotecarios, diseñadas para ofrecer apoyo financiero a nuestros clientes de diferentes segmentos.

En préstamos de consumo y comerciales, ofrecimos la posibilidad de diferir tres cuotas, con tasa preferencial, para contratos no vencidos. Y en hipotecarios, también brindamos alternativas de postergaciones de cuotas, tanto para diferir cuotas como para elegir un pago

mínimo cero en sus tarjetas de crédito en abril. Conjuntamente, estas iniciativas alcanzaron al 31% de nuestro portafolio de créditos minoristas en Chile.

También aumentamos los volúmenes de reestructuraciones ofrecidas a nuestros clientes potenciando los canales remotos, logrando un promedio de 6.500 operaciones al mes y una cobertura del 90% para clientes en mora.

Al cierre de 2020, la mayoría de las postergaciones habían cumplido con sus respectivos periodos de gracia, y tuvimos sobre el 90% en servicio de pago en pymes y el 99% en personas.

Al 31 de diciembre se efectuaron reprogramaciones por un monto aproximado de casi MM\$400.000.

**Portabilidad Financiera**  
El 8 de septiembre entró en vigencia la Portabilidad Financiera, proyecto del Gobierno de Chile que busca que las personas y las micro y pequeñas empresas puedan cambiarse de una institución financiera a otra con mayor facilidad.

Esta iniciativa está disponible para cualquier persona natural o jurídica con ventas anuales menores a UF 25.000. La iniciativa busca aumentar la competencia en el mercado y reducir tiempos y costos asociados a los trámites de cambio de una institución financiera a otra, permitiendo acceder a mejores condiciones.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Hola al cambio, nuestra propuesta de valor

Ofrecemos una experiencia de portabilidad 100% digital, donde además facilitamos la portabilidad mediante un proceso de agregación de datos, con el objeto de que nuestros clientes no tengan que ingresar manualmente sus datos de transferencias a terceros y pagos en su nueva cuenta con nosotros, ya que lo hacemos automáticamente por ellos.

Nuestra Sucursal Digital es un modelo único en el mercado chileno, que ofrece al cliente la posibilidad de no tener que concurrir personalmente hasta una de nuestras sucursales y operar y realizar todas sus transacciones de manera remota.

También lanzamos el Bipotecario, producto único en el mercado local, que permite a los clientes aprovechar el entorno actual de tasas de interés bajas y pedir su crédito con tasa mixta.

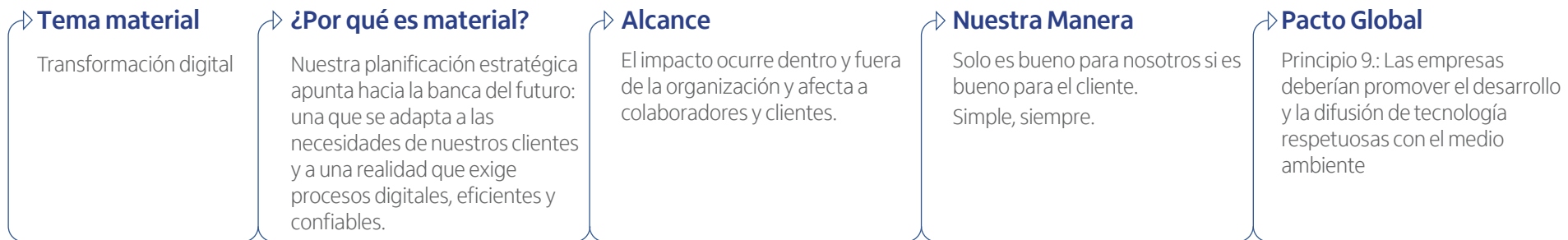
Además, lanzamos un nuevo programa de fidelización, que permite a los clientes canjear libremente sus puntos Itaú por billetes de viaje y productos de su elección, así como devolución de efectivo.

Finalmente, como queremos que nuestros clientes tengan libertad de elección, lanzamos nuestra nueva Plataforma Abierta de Inversiones, con las mejores opciones de inversión disponibles en el mercado, independiente si son administrados por Itaú o terceros.





## 2.2 Transformación digital para nuestros clientes 103-1, 103-2 y 103-3



Hace dos años iniciamos un proceso de transformación digital, teniendo claro que sería primordial avanzar en esta materia. Año tras año hemos visto una fuerte tendencia al uso y preferencia de los canales y transacciones digitales, aumentando de dos a tres veces las transferencias y depósitos vía web y App.

Por esta razón, hemos seguido invirtiendo en nuestros canales digitales, manteniendo siempre altos niveles de disponibilidad. Gracias a este trabajo, durante 2020 nuestros clientes pudieron seguir utilizando nuestros productos y soluciones financieras de manera remota, sin poner en riesgo su salud.

### Seguimos expandiendo nuestras sucursales digitales

La pandemia no hizo más que acelerar el desarrollo y aceptación de las sucursales digitales, ratificando lo valiosa que se vuelve una atención remota en tiempos en que la atención física se vio limitada.

Esta modalidad está orientada principalmente a nuestros clientes con perfil digital, quienes valoran un servicio rápido, simple y a su medida. Actualmente, este modelo atiende a 10 mil clientes de nuestros segmentos Personal Bank e Itaú, cuenta con múltiples canales de atención y funciona en horario extendido.

En 2020 nos expandimos y duplicamos el número de clientes que son parte de este modelo único en Chile, que atendió a clientes tanto de Santiago como de regiones, demostrando que una atención personalizada y especializada no es sinónimo de presencialidad, sino que

de un equipo calificado y disponible siempre.

Sin duda este año fundamos las bases para el crecimiento en el 2021, que vendrá acompañado de un importante aumento en la cantidad de clientes atendidos, impulsado en parte por la portabilidad financiera y la constante búsqueda de eficiencias, para entregar siempre la mejor experiencia.

### App Itaú: más cerca de nuestros clientes

Este año lanzamos una nueva aplicación, en respuesta a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes. Con un diseño más atractivo y con componentes modernos, la nueva App Itaú entrega mayor facilidad para hacer login (con touch/face ID) y realizar transferencias. Además, tiene un acceso directo a las funcionalidades más utilizadas por nuestros clientes.

**Hoy más de 200 mil clientes están enrolados en nuestra App.**





## Memoria Integrada 2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

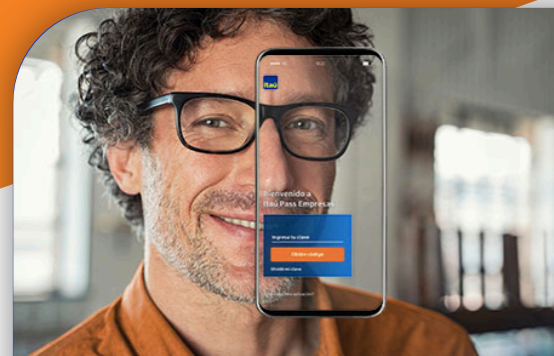
Estados financieros consolidados

La nueva App tiene 68 funcionalidades, permitiendo a nuestros clientes realizar las siguientes transacciones:

- Primer ingreso y creación de contraseña web
- Recuperación de contraseña
- ON/OFF de Tarjeta de Débito y/o Crédito
- Primera activación de tarjetas
- Transferencias
- Pagos Tarjeta y Línea de Crédito
- Pagos de cuentas inscritas y no inscritas
- Contratación Depósito a Plazo (DAP)
- Consultas Inversiones (DAP y Fondos Mutuos)
- Contratación de Créditos de Consumo
- Avance Tarjeta de Crédito
- Aumento de cupo Línea y Tarjeta de Crédito

### Otras funcionalidades:

- Ingreso con touch/fase ID
- Compartir datos de Transferencia Electrónica de Fondos (TEF)
- Pegar datos de TEF
- Consultar saldos de cuenta y tarjetas
- Chat con sucursal digital
- Contactar al ejecutivo
- Ayuda no logeada
- Revisar cartola de Itaú Puntos



**Itaú Pass Empresas,**  
la primera app para empresas  
del mercado con la que puedes  
aprobar tus transacciones con  
tu celular

## Automatización robótica

En materia de simplificación, continuamos con la automatización robótica de procesos, un elemento clave de nuestra estrategia para impulsar la satisfacción y la eficiencia de cara al cliente.

Llevamos tiempo trabajando en esto, con más de **60 proyectos completados** que nos permitieron ahorrar un 0,5% de nuestra base de costos del 2020. Resultado: reducción del coste unitario de incorporación de nuestros clientes en casi un 60%, lo cual es clave dado el crecimiento que hemos estado experimentando en nuestra base de clientes.

### Itaú Pass

Dispositivo de seguridad 100% digital que se encuentra en el celular de los clientes y les permite aprobar transacciones de forma simple, fácil y segura mediante códigos únicos e irrepetibles.

Esto permite a nuestros clientes realizar transacciones a través de la aplicación, solo con su celular y/o ingresando el código correspondiente en el desktop.

Somos los primeros de la industria en contar con este tipo de tecnología no solo para nuestros clientes persona, sino que también para el segmento empresas.

60% de clientes que realizan transacciones digitales utilizan este dispositivo.



## Un banco data driven

El conocimiento, control y democratización de los datos, junto con el uso de metodologías de analítica avanzada, permiten crear inteligencia y maximizar el valor extraído de estos. Entendiendo la relevancia de estos desarrollos, en abril creamos la gerencia de Data y Analytics, cuyo foco es apoyar el proceso de evolución hacia la banca del futuro, potenciando el uso de datos para incrementar oportunidades comerciales y mejorar la experiencia de nuestros clientes.

### Pusimos en marcha dos Centros de Excelencia (CoE) con cinco científicos de datos.

Estos equipos, especializados en ingeniería y ciencia de datos, se encargan de preparar información y desarrollar proyectos de Analítica Avanzada. Además, interactúan con las áreas de negocio y de soporte del banco para entender el uso y necesidades de los datos, identificando oportunidades para aplicación de metodologías avanzadas y apoyando en las decisiones de negocio.

Seguiremos potenciando estos dos CoE con el objetivo de posicionar al banco a la vanguardia de datos y analítica local y regional.

## Somos parte de un ecosistema digital y de innovación

### Fintech Day

Por segundo año consecutivo realizamos el Itaú Fintech Day, instancia en la que diversas empresas de innovación financiera exponen sus soluciones frente a ejecutivos de diferentes áreas del banco, con el objetivo de explorar opciones para trabajar colaborativamente.

Esto nos permite conocer la mirada que tienen las Fintech y cómo aplican su inteligencia a la resolución de problemáticas relevantes en beneficio de nuestros clientes.



### CoE de Datos

Enfocado en democratizar los datos al interior del banco, mejorando el acceso, aumentando las capacidades de los equipos y potenciando una cultura data driven.

#### Principales hitos

Confección del mapa de datos del banco, en el que se unificaron, ordenaron y describieron las fuentes de información existentes, facilitando así su búsqueda. El acceso al mapa se da a través de la herramienta "Wiki-Datos", una plataforma digital desarrollada específicamente para esto.



### CoE Analytics

Centrado en la utilización de metodologías de analítica avanzada para convertir información tanto interna como externa en oportunidades comerciales y acciones que mejoren la experiencia de los clientes.

#### Principales hitos

- Desarrollo de siete modelos de datos priorizados según impacto potencial y esfuerzo de implementación.
- Gestión de alianzas externas para aumentar nuestra capacidad de científicos de datos y desarrollar nuestros recursos internos, acercándonos al ecosistema de la ciencia de datos.



### Übank

Permite generar ahorros automáticamente en una cuenta, de acuerdo con el estilo de vida del usuario.



### Finvox

Marketplace que reúne las necesidades de financiamiento de las personas y las condiciones crediticias que cada banco está dispuesto a manejar.



### Gat Blac

Otorga atención 24/7, de manera inmediata, a clientes de la banca a través de chatbots.



### Card Dynamics

Permite a los titulares actualizar de manera automática los datos de pagos de sus tarjetas bancarias nuevas.



### Tink

Posibilita hacer seguimiento, y controlar las métricas y analíticas de campañas comerciales, además de medir el desempeño de cada colaborador para otorgar premios e incentivos.



### Blinking

Permite a las PYMEs ordenar de manera cómoda y efectiva sus flujos de caja.



### Hey Pay

Permite realizar pagos escaneando un código QR.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

### Innovación abierta

Sabemos que las Startups y Fintechs presentan posibilidades de colaboración potentes para encontrar nuevas formas de abordar problemáticas y responder a las necesidades de los clientes. Por esto, como parte de nuestro trabajo de vinculación, realizamos durante noviembre un llamado abierto a personas que se dedicaran a la ciencia de datos para participar en un concurso de Data Science. Esta iniciativa fue desarrollada junto con la aceleradora Innspiral, a través de Binnario, plataforma digital de innovación abierta para Latinoamérica.

El certamen, que contó con un **premio de US\$25.000** a repartir, tenía como objetivo desarrollar un modelo predictivo que pudiera anticipar y simular la propensión de compra de productos bancarios, mientras descubríamos nuevos talentos.

Las iniciativas fueron calificadas en función de la factibilidad de implementación y el impacto potencial, midiéndose aspectos como asertividad en la predicción de los modelos, solidez técnica del equipo y plan de trabajo propuesto para su desarrollo.

El concurso contó con cerca de **mil inscritos**.

### Ganadores del Concurso Data Science



Lo recibió el ingeniero y profesor de machine learning, Alfonso Tobar, por su modelo basado en árboles de decisión.

Esta solución investiga datos de los clientes, relacionados con su comportamiento de compra y va aprendiendo por sí solo para ofrecer productos personalizados.

El modelo está en proceso de implementación y será parte de nuestro back office, con algoritmos que actuarán ofertando productos financieros específicos a los clientes en base a su proyección de compra.



Lo obtuvo el equipo conformado por el chileno Rodrigo Hormazábal y el holandés Paul Bertens, que participaron desde Corea del Sur con un modelo para la predicción de días restantes desde el comienzo del mes hasta la primera transacción de un consumidor.



Lo consiguió el equipo integrado por los académicos de la Universidad de Santiago, Malen Antillanca y Joaquín Villagra, quienes propusieron un modelo para predecir mes a mes la probabilidad de contratación de productos financieros.



2.3

Ciberseguridad y seguridad de la información

418-1, 103-1, 103-2 103-3

Tema material
 

Ciberseguridad y seguridad de la información.

¿Por qué es material?
 

Estamos conscientes de que manejamos información sensible de nuestros clientes. El contexto internacional y nacional, y nuestro compromiso con los datos de los clientes, nos impulsan a reforzar nuestros procesos en esta materia para ofrecerles la confianza y seguridad que merecen.

Alcance
 

El impacto ocurre dentro y fuera de la organización y afecta a clientes.

Nuestra Manera
 

Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.

La ciberseguridad y la seguridad de la información de nuestros clientes es una de nuestras principales preocupaciones. Por eso contamos con una gerencia especializada de Ciberseguridad y Fraude, que reporta directamente al Gerente Corporativo de Riesgo, y con planes de continuidad y contingencia comercial, así como con procedimientos de respuesta a incidentes que son testeados de manera frecuente para identificar potenciales vulnerabilidades en nuestra infraestructura tecnológica.

Focos del modelo de gestión en ciberseguridad



**Gestión de Incidentes**

Monitoreo y tratamiento de los tipos de ataques e incidentes de Seguridad



**Seguridad de Sistemas**

Definición de arquitectura de seguridad y adherencia a los lineamientos de ciberseguridad en el ambiente tecnológico



**Baselines y Hardening de Seguridad**

Aplicación de mejores prácticas de seguridad y aseguramiento de equipamientos tecnológicos



**Gestión de Vulnerabilidades**

Gestión de vulnerabilidades y testeos de seguridad internos y externos con el fin de disminuir los riesgos de ataques e incidentes.

Focos del modelo de gestión de seguridad de la información



**Cumplimiento Normativo**

Aplicación, definición y cumplimiento de los principios y directrices de Seguridad de la información y Ciberseguridad



**Concientización y Cultura**

Generación y aplicación de acciones de concientización para elevar el nivel de cultura de riesgo en materia de Ciberseguridad



**Gestión de Riesgos**

Gestión y administración de Issues de ciberseguridad, mapas de riesgos y medición del ambiente control de Ciberseguridad



**Protección de datos**

Protección, Clasificación y privacidad de datos e información del banco y clientes.



- Carta del Presidente del Directorio
- Carta del Gerente General
- Bienvenidos a Itaú
- Con el cliente al centro
- Capital humano
- Capital social y relacional
- Capital ambiental
- Capital manufacturado
- Capital financiero
- Gobierno corporativo
- Metodología de la Memoria Integrada
- Estados financieros consolidados

Durante 2020, actualizamos protocolos, normativas y políticas asociadas, las que se encuentran disponibles en nuestra Intranet corporativa. Una de ellas fue la Normativa de Tratamiento de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que consolida los principios y directrices del banco y define el proceso para el tratamiento de este tipo de incidentes. Es deber de todos nuestros colaboradores estar al tanto de esta normativa y cumplir con lo que indica.

También desarrollamos un programa llamado “Cultura de Ciberseguridad”, que abarcó tanto a colaboradores nuevos como a áreas con procesos más específicos, y junto con la unidad de Itaú en Brasil, trabajamos en la actualización del mapa de riesgos del banco, consolidando 23 riesgos principales a monitorear.

Finalmente, realizamos un potente trabajo de definición de lineamientos de riesgos de ciberseguridad en teletrabajo, en conjunto con Auditoría interna y Riesgo Operacional, y fortalecimos nuestro trabajo junto a proveedores críticos, ampliando sustancialmente el checklist de evaluación de seguridad, de 27 a 102 criterios.

Durante 2020 el banco logró cumplir con el foco de cautelar adecuadamente los datos personales en los sistemas del banco.

### Cultura de ciberseguridad

Una cultura de riesgo profunda es una ventaja competitiva, lo que no significa evitar los riesgos, sino asumirlos y gestionarlos, entenderlos y mitigarlos.

Entendiendo entonces la relevancia de la protección y el cuidado de los datos y el manejo sensible de la información, durante 2020 nos enfocamos en robustecer nuestra cultura de ciberseguridad, tanto interna como externamente.

Considerando que somos parte integrante en el grupo de Virtual Task Force (VTF) coordinado por la Asociación de Banco (ABIF), hemos ocupado este fórum para fortalecer las discusiones sobre amenazas de ciberseguridad en la industria financiera en Chile, incluso con participación de uno de los directores ejecutivos de Itaú Unibanco y otros ejecutivos de distintos bancos internacionales.

En octubre, nos sumamos al mes nacional de la ciberseguridad (decretado por el Senado), con mensajes vinculados a la gestión de riesgos y seguridad de la información, a través de nuestro newsletter interno y mediante comunicaciones con clientes.

Además, durante el año realizamos charlas, reforzamiento de procedimientos, enviamos más de 25 comunicados con tips de seguridad y buenas prácticas y generamos videos de cultura de ciberseguridad.

La modalidad remote first que iniciamos en 2020 y que prioriza el teletrabajo de nuestros colaboradores, también nos ha impulsado a reforzar nuestra cultura de riesgo, para lo cual es fundamental el entendimiento y la interiorización por parte de nuestros colaboradores de la relevancia de la ciberseguridad.

En este mundo que cada día es más digital, todos tenemos que ser gestores de riesgo.

De cara al 2021 continuaremos trabajando en estas materias, respondiendo a las exigencias normativas y de nuestros clientes, para generar día a día un ambiente más seguro para todos.



## 2.4 Experiencia y satisfacción del cliente 103-1, 103-2, 103-3

### ► Tema material

Experiencia y satisfacción del cliente.

### ► ¿Por qué es material?

Nuestros clientes son el centro y la razón de lo que hacemos, por eso nos esforzamos por mejorar día a día. Queremos entregarles una experiencia diseñada acorde a sus necesidades y que sea simple, siempre.

### ► Alcance

El impacto ocurre fuera de la organización y afecta a clientes.

### ► Nuestra Manera

Fanáticos de la performance.

Aumentar la fidelidad de nuestros clientes y lograr que nos recomienden, son objetivos que se sustentan en la calidad de servicio que otorgamos. Dicho lo anterior, es fundamental contar con un proceso de medición sistemático que permita monitorear la percepción de los clientes, identificando oportunidades de mejora y desarrollando planes de acción que posibiliten alcanzar los objetivos mencionados.

Nuestro principal mecanismo para monitorear la percepción de nuestros clientes son las encuestas telefónicas o vía correo electrónico. Este año potenciamos su uso y, como resultado, construimos un sistema de monitoreo robusto para capturar su percepción respecto de nuestra calidad de servicio. Como complemento, realizamos estudios externos que nos permitieron profundizar en aspectos puntuales del servicio.

Hace algunos años revisamos nuestras métricas para medir y monitorear la evolución de la satisfacción de nuestros

clientes. Así fue como desde 2019 adoptamos el Net Promoter Score (NPS), método universal de evaluación de la satisfacción asociado a la probabilidad de recomendación de nuestros clientes. Para obtenerla realizamos mediciones internas en todos nuestros segmentos, basadas en el programa de Experiencia de Clientes. Nos llena de orgullo que, en los últimos 12 meses de un año complejo para toda una sociedad, a diciembre de 2020 lográramos un aumento de 21 puntos porcentuales en nuestro NPS Global.

Junto con estas mediciones, también impulsamos iniciativas que tuvieron como objetivo facilitar la difusión de la voz del cliente dentro del banco. Un ejemplo es “Cuenta Conmigo”, un canal de comunicación interno que nos ha permitido evidenciar aspectos relevantes manifestados por nuestros clientes y

desarrollar planes de acción para mejorar su experiencia. Otro ejemplo es “Itaú Escucha”, un programa de contacto telefónico a clientes que nos permite comprender y empatizar con las experiencias vividas por nuestros clientes, y buscar los mecanismos de mejora continua necesarios. De hecho, durante 2020 fueron más de 2.000 los clientes detractores o neutros que fueron contactados por nuestros agentes.

Los principales puntos de atención sobre los cuales existe un continuo monitoreo para garantizar una experiencia de servicio destacada de cara a clientes son:

Conocimiento de nuestros clientes respecto de la oferta de valor ofrecida (plan de fidelización, oferta de productos y servicios).

Disponibilidad de nuestros canales remotos (Contact Center, sitio web, aplicación) y su correcto funcionamiento.

Funcionamiento de procesos según plazos establecidos y cumplimiento de los niveles de calidad definidos.

Nivel de relacionamiento por parte de los ejecutivos de cuentas para fortalecer el vínculo con nuestros clientes.





## 2.5 Gestión por segmentos comerciales y filiales

### Banca Mayorista

#### Banca Corporativa

Atiende a: personas jurídicas y/o grupos económicos con ventas anuales por sobre US\$100 millones.

El sello diferenciador de nuestra Banca Corporativa está basado en tres ejes: primero, el entendimiento y conocimiento del negocio de nuestros clientes, a los cuales atendemos con propuestas de valor adaptadas a sus necesidades; segundo, una incesante búsqueda de la calidad de nuestros servicios; y tercero, una preocupación real en el uso de criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG).

En 2020, dada la crisis sanitaria, nos enfocamos principalmente en la seguridad física de los colaboradores, la continuidad del negocio y el apoyo a nuestros clientes. Para garantizar la seguridad de nuestros colaboradores, conseguimos operar prácticamente en un 100% de forma remota a contar de abril, manteniendo en todo momento la continuidad de la operación. Junto con esto, nos adaptamos a la realidad del mercado, modificando nuestro mix de generación con una diversificación mayor de los ingresos. Lo anterior se realizó a través de una mejora en el aporte del negocio recurrente, focalizándonos en la transaccionalidad y en la venta cruzada, permitiendo de esta manera una mejora en la reciprocidad del segmento, en medio de un escenario de desaceleración económica.

Como contrapunto, nuestra área no estuvo ajena a las provisiones que el banco se vio en la obligación de constituir para cuidar el riesgo de la cartera.

**Estamos orgullosos de mantenernos por tercer año consecutivo, entre los tres primeros colocadores del país en el ranking de emisores chilenos en el mercado de capitales local.**

Finalmente, nos esforzamos en apoyar a nuestros clientes, ayudando especialmente a aquellos pertenecientes a industrias mayormente golpeadas por el Covid-19, mediante líneas de liquidez o reestructuraciones de deuda.

#### Itaú apoyó históricas emisiones de bonos soberanos de Chile y Colombia

En un año complejo, y con el objetivo de contribuir a obtener más recursos para ayudar a Chile y a Colombia a superar la crisis, Itaú participó en dos exitosas colocaciones de bonos soberanos en Euros y Dólares en los mercados internacionales.

Junto a otros bancos, Itaú fue uno de los Joint Bookrunners de las operaciones, que permitieron a ambos gobiernos recaudar el equivalente a US\$2.000 millones y US\$ 2.500 millones, respectivamente.

Ambas emisiones tuvieron demanda récord, de hasta 7 veces lo ofrecido en el caso de Chile, y de 5,3 veces en el caso de Colombia.

En el detalle, las emisiones en Chile correspondieron a US\$ 1.485 millones, con tasa de 2,450% y plazo hasta 2031; y € 500 millones, con tasa de 1,625% y plazo hasta 2025. La segunda tuvo demanda de € 3.500 millones, equivalente a 7 veces lo ofrecido.

En Colombia, en tanto, se realizaron dos emisiones en dólares por US\$1.000 millones, con tasa cupón de 3,125% y plazo hasta 2031; y US\$ 1.500 millones con tasa cupón de 4,125% y plazo hasta 2051. Esta última tuvo una demanda por US\$13.300 millones, equivalente a 5,3 veces lo ofrecido.

De acuerdo a lo informado públicamente por ambos gobiernos, los fondos recaudados serían destinados para financiar sus presupuestos y contar con más recursos para ayudar a superar la emergencia del Covid-19.





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Banca Grandes Empresas

Atiende a: personas jurídicas y/o grupos económicos con ventas anuales entre US\$8 y US\$100 millones, que no participan en la industria inmobiliaria ni de construcción.

Nuestra Banca Grandes Empresas posee una cobertura en todo el país a través del centro de negocios de Santiago y de ejecutivos en las principales ciudades del país. El equipo de atención está compuesto por el ejecutivo de cuentas, ejecutivos de productos y áreas de apoyo especializadas, los que están debidamente caracterizados y participan de la misma mecánica comercial para fortalecer y dar coherencia a nuestra propuesta de valor.

Durante 2020, redefinimos dicha propuesta de valor,

basándola en la cercanía y conocimiento de nuestros clientes, para ofrecerles soluciones de acuerdo con sus necesidades, entregando productos flexibles y con mejores tiempos de repuesta.

Además, modificamos el modelo de negocio, buscando centralidad en el cliente para mejorar su experiencia y recomendación. Para lo anterior, fue necesario redefinir una nueva mecánica comercial denominada "Praxis 2.0", la que posee fundamentalmente cuatro pilares: gestión de clientes, dirección de equipos, seguimiento de acciones comerciales y adherencia al modelo.

**Producto de la pandemia, el foco del año estuvo en el apoyo a nuestros clientes, mediante reprogramaciones**

**de vencimientos de créditos y a través del otorgamiento de créditos con aval del Estado (Fogape-Covid).**

Desde el punto de vista de nuestros canales, trabajamos en mejorar la experiencia de los productos digitales, mediante la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en la experiencia del usuario. A su vez, continuamos potenciando la parrilla de productos web. A los productos ya conocidos, como comercio exterior y servicios de cash, incorporamos la contratación digital de boletas de garantía tanto en efectivo como con financiamiento, complementando así una oferta de productos y servicios competitiva para nuestro segmento.

## Banca Inmobiliaria y construcción

Atiende a: clientes pertenecientes a las industrias inmobiliarias de desarrollo y venta, de renta comercial, industrial y habitacional, y empresas de construcción.

2020 fue año muy duro para la industria inmobiliaria y de construcción debido a que los efectos de la pandemia generaron que durante meses se detuvieran los trabajos en obras y las ventas se fueran a mínimos históricos. Si bien durante segundo semestre hubo una mejora en el mercado con la activación de las ventas, de igual forma tuvimos una caída en el volumen de colocaciones y negocios del área. El negocio de renta también se vio afectado.

Hacia el final del periodo, el volumen de negocios fue ajustándose, activando el inicio de nuevos proyectos, resaltando el segmento de viviendas sociales. Esperamos retomar nuestro crecimiento en 2021, dependiendo especialmente del desarrollo que tenga la pandemia en el país."





# Memoria Integrada 2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Banca Minorista

### Itaú Empresas

Atiende a: personas jurídicas o personas naturales con giro con ventas anuales entre US\$100.000 y US\$8 millones.

Contamos con un modelo de atención en nuestras sucursales de la red Itaú, con ejecutivos especializados en pequeñas y medianas empresas. Ofrecemos una amplia gama de productos y servicios financieros que incluyen -principalmente- préstamos de capital de trabajo e inversión (con y sin garantía estatal), factoring, leasing, boletas de garantía, financiamiento de comercio exterior, cash management y productos de inversión, como depósitos a plazo y fondos mutuos.

Para este segmento, 2020 fue un año de grandes desafíos, donde nuestros colaboradores pusieron a prueba el modelo de gestión integral que impulsamos desde la creación del segmento y nuestra propuesta de valor “ejecutivo en terreno”.

Las prolongadas cuarentenas y cuidados que debimos implementar para proteger tanto a los equipos como a nuestros clientes nos obligaron a acelerar iniciativas digitales para poder seguir siendo actores protagonistas y cercanos. Esto nos ha permitido sostener una alta performance comercial y entregar soluciones adecuadas a los clientes, donde el servicio es percibido como cercano, oportuno y efectivo basado en el conocimiento del cliente y sus necesidades, apoyado con herramientas de gestión que mejoren la productividad comercial. Todo este esfuerzo nos permitió por ejemplo, lograr un incremento en cuentas corrientes de personas jurídicas de tres veces sobre el crecimiento del mercado.

Sobre estos propósitos, podemos destacar que nuestros esfuerzos han rendido frutos. Particularmente, para las empresas de mayor facturación del segmento, logramos un incremento de 8% en la base de clientes con cuenta corriente; un sostenido crecimiento de los pasivos tanto saldos vista como inversiones de un 100% y 35%, respectivamente; y un crecimiento de 60% anual en las colocaciones totales, donde los créditos comerciales Fogape-Covid otorgados fueron la principal fuente de

ingresos. A su vez, seguimos mejorando en la productividad global del negocio (48% superior al año anterior) y aumentamos en un 17% en los ingresos totales.

Además, avanzamos en forma consistente en la digitalización y simplificación de nuestros procesos, mejorando la eficiencia y seguridad de estos. Buenos ejemplos son los productos Boletas de Garantía web y portal de Comercio Exterior (COMEX), iniciativas que muestran nuestra capacidad de mejorar los productos y servicios ofrecidos a clientes, quienes han valorado estas mejoras, cercanía y apoyo.

### Itaú Private Bank

Atiende a: personas físicas de rentas altas con inversiones líquidas desde US\$1 millón y sus sociedades personales.

Entregamos asesoría integral personalizada a clientes de alto patrimonio, a través de un equipo altamente calificado, enfocado en lograr que su experiencia sea única y personal.

El modelo de relacionamiento se basa en entregar a cada cliente un servicio integral de asesoría en el ámbito de grandes inversiones, que mejor se adapte a su perfil de inversionista y una propuesta de soluciones financieras que vaya acorde a sus necesidades, proyectos y desafíos, con una asesoría profesional y personalizada en la gestión patrimonial.

Este año, por motivos de la pandemia, disponibilizamos nuestra estructura de atención 100% en modo online para mantener nuestra cercanía ante cualquier requerimiento de nuestros clientes. Mantuvimos la menor dotación de colaboradores de manera presencial, lo que nos permitió minimizar los riesgos de contagio de nuestro equipo.

En este periodo, incentivamos aún más a nuestros equipos, focalizándonos en el contacto estrecho con nuestros clientes para conocer su situación personal y financiera, revisando en conjunto si era necesario una

## Global Finance eligió Portal Comex de Itaú como la mejor solución de Trade Finance en Chile

El Portal Comex de Itaú fue elegido como la mejor solución de trade finance en Chile por la reconocida revista internacional Global Finance, que cada año hace una selección mundial basándose en criterios como tecnologías innovadoras, servicio al cliente, volumen de transacciones, precios competitivos y alcance de la cobertura.

Lanzado en 2018, el Portal Comex de Itaú es una plataforma que busca simplificar las transacciones de operaciones de comercio exterior, impulsando la autogestión de los clientes, permitiéndoles operar desde cualquier lugar del mundo. Entre otros, permite la gestión de tres importantes productos: carta de crédito de importación, órdenes de pago al exterior y financiamientos contados de importación.

En 2020 duplicó la cantidad de clientes operando a través de la plataforma y posicionó al banco como la segunda entidad con mayor participación en el mercado de colocaciones de importación.

En diciembre, además, la Plataforma fue destacada como caso de éxito en el Congreso Latinoamericano de Comercio Exterior de la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) 2020. En el evento, Itaú expuso la plataforma como solución referente para la industria.

evaluación diferenciada con una estructura particular, que se acomodara a la realidad actual de sus necesidades. Este plan de relacionamiento nos permitió avanzar en una relación más cercana, mejorando aún más la evaluación que nuestros clientes tienen del equipo comercial.

Logramos avanzar de manera positiva en los principales indicadores productivos, alcanzando un crecimiento en volúmenes de colocación sobre el 20%, en pasivos, específicamente saldos vistas, un incremento de 32%. Además, continuamos con un incremento sostenido de nuestra base de clientes.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

### Itaú Personal Bank

Atiende a: personas físicas con renta mensual desde \$2,5 millones en la Región Metropolitana y Antofagasta, y \$2,3 millones en otras regiones, o inversiones entre \$70 millones y \$700 millones.

Nuestro modelo de atención está basado en el relacionamiento y constante asesoría, tanto en productos financieros como de inversión y/o protección. De esta forma, ofrecemos una propuesta de valor especializada y diferenciada, basada en un modelo de atención que busca el permanente contacto con los clientes a través de tres pilares: ejecutivos altamente calificados, con una sistemática de trabajo estandarizada; carteras con un menor número de clientes por ejecutivo en relación con el modelo tradicional, con el fin de facilitar la gestión y, por último, consultores de inversiones certificados. Además, contamos con sucursales exclusivas con horario extendido para mejorar la atención.

A pesar de la pandemia, logramos avanzar en nuestros principales indicadores productivos y de calidad, logrando un crecimiento en cuentas corrientes de 2 veces el crecimiento del mercado.

### Itaú

Atiende a: personas físicas con renta mensual entre \$600.000 y \$2,5 millones en la Región Metropolitana y Antofagasta, y \$2,3 millones en otras regiones, o inversiones inferiores a \$70 millones.

Se trata de un modelo masivo con foco en la auto atención de los clientes a través de múltiples canales: presencial en sucursal, atención digital vía web y aplicación, correo electrónico al ejecutivo de cuenta y contacto telefónico al Contact Center.

Durante 2020 nos adaptamos al teletrabajo incluyendo a la red de sucursales al trabajo remoto y al sistema de turno, para cuidar la salud de ellos y de nuestros clientes. A su vez, nos enfocamos en desarrollar acciones que fueran en ayuda de nuestros clientes mayormente afectados por la pandemia, tales como postergaciones de cuota o refinanciamiento de créditos.

Finalmente, y al igual que en Itaú Personal Bank, mantuvimos positivos indicadores productivos y de calidad, y también logrando un crecimiento en cuentas corrientes de 2 veces el crecimiento del mercado.

### Condell

Atiende a: personas físicas con renta mensual entre \$200.000 y \$600.000.

Es nuestra unidad especializada en financiamiento para segmentos de ingresos bajos-medios. Su modelo de negocios permite ofrecer servicios a personas con rentas informales no acreditables, convirtiéndonos en una alternativa de inclusión financiera.

Algunos de los productos que ofrecemos a los clientes de Condell son seguros y depósitos a plazo, además de créditos de consumo, que representan la esencia de nuestro negocio.

Durante 2020, realizamos diversas mejoras que incluyeron la creación de un canal único de comunicaciones para clientes Condell y la habilitación de un botón de pago digital para facilitar este proceso a través de medios remotos. También realizamos acciones de contención a nuestros clientes más vulnerables, logrando solo un 10% de mora en este segmento.

Además, retomamos la campaña de cuentas pre aprobadas Itaú para aquellos clientes con buen comportamiento, alcanzando más de 300 nuevas cuentas corrientes.



## Tesorería

La Gerencia Corporativa de Tesorería tiene como propósito gestionar los riesgos de mercado (incluido el riesgo de tasas de interés e inflación) y de liquidez del banco, actuando bajo las políticas internas y límites regulatorios y corporativos. Además, debe optimizar la estructura de fondeo y la asignación de precios de transferencia en los productos que gestiona para los canales de negocios, junto con gestionar la creación y desarrollo de nuevos productos en conjunto con la mantención de la relación con contrapartes de instituciones financieras internacionales. Finalmente, la Tesorería es responsable de distribuir la venta de productos financieros, tales como operaciones de monedas, derivados e intermediación financiera, a todos los segmentos de clientes del banco.

Durante 2020 continuamos trabajando en los proyectos de recambio tecnológico de los sistemas de la Tesorería, ya estando en producción el

sistema iCambios que permite llevar las transacciones de monedas al resto de los sistemas del banco, y lográndose un avance significativo en la plataforma Murex.

Ambas iniciativas apuntan a aumentar la oferta y time-to-market de nuevos productos, mejorar la gestión de riesgos de mercado, automatizar procesos de middle y back office y disminuir el riesgo operacional de las transacciones. De esta manera, la Tesorería busca establecer bases sólidas para una experiencia de cliente diferenciadora y así aportar al banco con resultados sustentables.

Desde la perspectiva de los mercados en general, este año estuvo marcado por la propagación a nivel mundial del virus Covid-19 que impactó severamente en todos los ámbitos de la economía y a todos los sectores productivos del mundo. Chile no estuvo ajeno a la pandemia, observándose una alta volatilidad en el mercado local de divisas

con marcada tendencia alcista en el tipo de cambio, una importante baja en los precios de las acciones, cierre de las fuentes de financiamiento externa, alza de las tasas de interés domésticas, alta demanda de crédito proveniente de las empresas como medida de resguardo de liquidez, preferencia por reservas de liquidez de corto plazo de los institucionales, búsqueda de activos en moneda extranjera y, en general, una gran cuota de incertidumbre.

En ese contexto, el Instituto Emisor creó el mecanismo denominado Financiamiento Condicional al Incremento de Colocaciones (FCIC), que permitió a los bancos acceder a una fuente de financiación adicional que aseguraba el normal funcionamiento de la cadena de pagos, junto con disponer recursos para ser circulados en la economía vía préstamos.

El acuerdo del Consejo del Banco Central estableció, a grandes rasgos, que los

bancos podrían acceder a las líneas de financiamiento en la medida que cumplieran con determinados requisitos relativos al stock y flujo de las colocaciones, y que se garantizara los fondos recibidos con alguno de los activos elegibles para tal efecto.

Itaú accedió a estos programas por montos de MMM\$ 1.590,2 en la línea FCIC1, de MMM\$ 414 en la línea LCL, y de MMM\$ 253 en la línea FCIC2. Todos los programas enumerados que el Banco Central ha implementado, inyectaron a la economía local un total de MMM\$ 21.284.

Juntamente con lo anterior, estableció un programa de compra de bonos bancarios que ya están en circulación a fin de proveer poder comprador que facilite la circulación de liquidez con los otros agentes del mercado. En total este programa ha inyectado adicionalmente un monto aproximado de MMM\$ 6.100.

### Productos Tesorería

Esta área se creó en marzo de 2020, consolidando dos equipos ya existentes que anteriormente estaban bajo la Gerencia de la Mesa de Clientes (Productos) y la Gerencia Internacional respectivamente. Su propósito es potenciar el desarrollo de los productos de Tesorería y liderar proyectos tecnológicos relacionados, además de requerimientos regulatorios y de innovación.

Adicionalmente, es responsable de cuidar la relación del banco con las instituciones financieras internacionales contraparte de Itaú. A través de estas instituciones se canalizan los flujos comerciales de pagos en moneda extranjera y créditos documentarios) relacionados a los clientes del banco de todos los segmentos. Asimismo, se realiza la contratación de fondeo en moneda extranjera bilateral de corto y largo plazo, créditos sindicados, administración de cuentas "nostro" con bancos corresponsales, y las garantías internacionales.





## Mesa de Distribución

Es la unidad responsable de la distribución de productos financieros a todos los clientes del banco a través de equipos y canales especializados por tipo de segmento y producto, lo que permite conocer y satisfacer las necesidades de cada cliente.

En 2020, la Tesorería se mantuvo como principal actor de las transacciones interbancarias de compra y venta de dólares a través de la Bolsa Electrónica de Chile y su plataforma Datatec.

La distribución de depósitos a plazo a clientes de la Banca Mayorista representó aproximadamente un 28% del total de depósitos emitidos por el banco, otorgando una base estable y eficiente de funding.

Dada la pandemia, en marzo se logró implementar un plan de teletrabajo para el 100% de los colaboradores de la Mesa de Dinero, quienes comenzaron a trabajar desde sus hogares, dándole continuidad al negocio en ambientes de control y seguridad de la información, mitigando riesgos operacionales inherentes a la actividad bancaria y sin impactos importantes de cara a la experiencia de clientes y contrapartes.

## Liquidez

El objetivo primordial es garantizar la liquidez suficiente que permita afrontar de manera oportuna el cumplimiento de las obligaciones del banco de manera eficiente, en estricto cumplimiento con las políticas, normas y límites existentes, tanto internos como externos.

Además, es responsable de determinar las curvas de Funds Transfers Pricing (FTP), que reflejen las condiciones marginales de mercado de costo del dinero, como input del proceso de tarificación de las partidas activas y pasivas del balance.

Finalmente, debe ejecutar en el mercado, las estrategias de financiamiento que permitan definir una estructura diversificada que dé estabilidad de largo plazo, acorde los límites establecidos.

## Trading y Market Making

Tiene como objetivo entregar precios competitivos a la Mesa de Distribución (modelo cooperativo), para que esta distribuya (venda) los productos de la Tesorería en los distintos segmentos comerciales del banco. También es responsable de gestionar el riesgo de mercado proveniente de la actividad comercial, participando diariamente como creador de mercado interbancario, operando con contrapartes locales y extranjeras.

## Gestión de Activos y Pasivos (ALM, por sus siglas en inglés)

Es responsable de manejar los riesgos de mercado - de tasas y monedas- del balance del banco, además de ejecutar las estrategias del libro institucional. Los riesgos de mercado del balance y libro institucional se manejan a través de instrumentos financieros tales como derivados y títulos de renta fija, en el mercado local y extranjero.



## Filiales

### Itaú Corredores de Bolsa Limitada



Gerente General:  
Felipe Hurtado

Volumen de transacciones (MMM\$)	\$62.207
Cuota de Mercado (volumen transado)	4,85%
Ranking de volumen transado	6º lugar
AUM Custodia Total (MMM\$)	187

El concepto de volatilidad es el que mejor describe el comportamiento del mercado bursátil durante 2020. El Índice de Precios Selectivo de Acciones (IPSA), principal índice bursátil local, alcanzó a mediados de marzo, en pocos días y de manera sorprendente, niveles equivalentes a los de 2009, registrando su mayor caída diaria desde que existe registro de este índice (-14,11%).

En medio de este escenario, se implementó la modalidad de teletrabajo para la totalidad de los colaboradores de la Corredora de Bolsa, sorteando todas las dificultades tecnológicas que requiere el funcionamiento de este negocio. El principal foco de atención fue realizar una gestión de riesgos alineada al apetito por riesgo de Itaú, y muy especialmente, acorde al perfil de los clientes de la corredora.

Su integración al modelo de franquicia del banco fue un desafío relevante, ya que implicó gran parte de los esfuerzos del año. Este camino permitirá ofrecer a los clientes una plataforma de inversiones única, junto a una oferta diversificada de alternativas de inversión.

Finalmente, la disminución en la generación de comisiones bursátiles durante el ejercicio 2020 se vio más que compensada con los resultados generados en instrumentos de renta fija en que se encuentra invertido el patrimonio de Itaú Corredores de Bolsa, debido a la fuerte caída en las tasas de interés.

### Itaú Asesorías Financieras Limitada



Gerente General:  
Rodrigo Jordán

Entre los tres primeros colocadores del país en el ranking de emisores chilenos.

Desde el área de finanzas corporativas ofrecemos a nuestros clientes soluciones especializadas y a la medida, entre las que se encuentran estructuración e implementación de financiamientos corporativos en el mercado bancario, créditos sindicados y bilaterales, reestructuraciones de deuda y estructuración de financiamiento de proyectos bajo la modalidad Project Finance, según estándares establecidos por los Principios del Ecuador.

Adicionalmente, esta filial ofrece servicios de estructuración de deuda en el mercado de capitales mediante la estructuración, emisión y colocación de bonos y efectos de comercio, además de asesorías para fusiones, adquisiciones y aumentos de capital, o asesorías y estudios en general.

Así, a través de Itaú Asesorías Financieras apoyamos a nuestros clientes en la toma de decisiones acertadas para su planificación financiera y estratégica.

Durante 2020, las principales preocupaciones de la operación estuvieron centradas en la seguridad física de los colaboradores, la continuidad del negocio y el apoyo a los clientes. Desde marzo se consiguió que la totalidad de los colaboradores trabajasen en forma remota, permitiendo operar el negocio con total normalidad.

Respecto del apoyo a nuestros clientes, los acompañamos para que contasen con liquidez, adaptando y flexibilizando sus condiciones financieras para sortear la pandemia, con foco en la reestructuración de deuda. Asimismo, llevamos a cabo diversas asesorías, tanto locales como internacionales, financiamientos de proyectos y la emisión y colocación de bonos corporativos.



## Itaú Corredores de Seguros S.A.



Gerente General:  
Rubem Simoes

Más de **50.000** colocaciones realizadas.

Disminución de **47%** en tasa de reclamos

El contexto post estallido social vivido el último trimestre de 2019, sumado a la pandemia que alteró fuertemente nuestra forma de relacionarnos en 2020, generaron un ambiente desafiante para la corredora de seguros.

En materia normativa y legislativa hubo cambios que gatillaron modificaciones en productos y procesos. La promulgación de la ley N°20.009 que modificó la Ley de Fraude, tuvo implicancias para alrededor de 120 mil clientes, a quienes se les entregó información oportuna y transparente para que pudieran optar por una nueva propuesta de valor, con una estrategia de distribución

diferente y nuevos productos como el cotizador automotriz y el seguro de protección, entre otros.

Además, la línea de negocios de seguros individuales presentó un crecimiento sustancial y sostenible el segundo semestre del 2020, llegando a niveles de venta de póliza 66% superiores a los observados en los mismos meses del año anterior.

En materia de transformación digital, se evolucionó en la plataforma de venta y post venta y se disponibilizó la recaudación directa a través de la cuenta corriente del banco.

En cuanto a los productos de seguros asociados a crédito, la disminución en la dinámica de colocaciones de créditos de consumo impactó los resultados financieros. Sin embargo, se aumentó el cruce de seguros promedio, blindando a nuestros clientes ante situaciones de cesantía y suspensión laboral.

Todo lo anterior permitió actualizar la parrilla de productos de Itaú Corredores de Seguros,

simplificándolos y modernizándolos, ajustando sus coberturas, estableciendo precios más competitivos en relación con el mercado y buscando una mejor protección para los clientes.

En materia de calidad, se mantuvo el foco en la experiencia de los clientes. Durante 2020, y por segundo año consecutivo, se logró bajar la tasa de reclamos por cada 10 mil clientes de 6,2 a 3,3, lo que significó una disminución de 47% en relación con el periodo anterior. También se mejoró en tres puntos porcentuales los indicadores de respuesta a requerimientos y problemas, cerrando el año con un 79% de cumplimiento.

Para el 2021, se buscará seguir aumentando la representatividad de los seguros individuales en nuestros ingresos, con el fin de mitigar riesgos y generar resultados sostenibles. Para eso, se trabajará para robustecer la operación y permitir escalabilidad en los procesos, posibilitando sostener el crecimiento de la cartera y digitalizar cada vez más los procesos de venta y post venta, manteniendo siempre al cliente en el centro de las decisiones.

## Recaudaciones y Cobranzas Limitada



Gerente General:  
Carlos Millar

**30%** de disminución del volumen de castigos respecto al primer semestre.

Aumento del **40%** de niveles de recupero

Durante 2020 la gestión del área de cobranza y de esta filial en particular estuvo centrada, en una primera etapa, en dar soporte a la operación y en el cuidado de

las personas. Para ello se implementaron sistemas de turnos y modalidad de teletrabajo para el 85% de los colaboradores.

En esta misma línea, se logró habilitar para clientes sin medios de pago, un portal para que pudiesen realizar el pago de sus créditos y cuotas, lo que permitió recaudar alrededor de \$2.500 millones, correspondiente a 16.000 pagos en promedio al mes.

Como segundo frente de acción, se trabajó en habilitar la mayor cantidad de ofertas que permitieran que los clientes solucionaran sus problemas de morosidad y carga financiera. En esta línea, se aumentaron los volúmenes de reestructuraciones ofrecidas, logrando

una cobertura del 90% para clientes en mora.

Estas acciones, permitieron disminuir saldos de mora en aproximadamente un 40% respecto del cierre anterior; repercutiendo también en menores niveles de castigos (30% menor el segundo semestre) y un aumento en los niveles de recupero.



Itaú Administradora General de Fondos S.A.



Gerente General:

Juan Pablo Araujo

Patrimonio gestionado en Fondos Mutuos	MM\$2.086.927
Patrimonio gestionado en ETF	MM\$117.805
Patrimonio gestionado en Fondos de Inversión	MM\$3.250
Patrimonio gestionado en carteras administradas	MM\$325.114
<b>Total de patrimonio gestionado</b>	<b>MM\$2.533.097</b>

Itaú Administradora General de Fondos S.A. (Itaú AGF) tiene la firme certeza de que su rol en la administración de recursos de terceros no se limita únicamente a la gestión, sino que también a entregar herramientas de inversión que se ajusten a las necesidades y perfil de inversionista de cada cliente, y ofrecer productos de amplia diversidad y envergadura. Por esta razón, sus objetivos se centran en mejorar

procesos y productos, y en una propuesta digital para nuestros clientes, en el marco de un escenario de mercado cambiante y dinámico.

Durante 2020 se desarrollaron una serie de nuevas iniciativas entre las que se encuentra la Plataforma Abierta de Inversión o la cuenta Invierte+, enfocadas precisamente en lo digital. Respecto del segmento institucional, se puso foco en los fondos de Deuda y Accionarios Latinoamericanos, donde Itaú AGF tiene análisis y cobertura profunda y dedicada, y hacia donde se ven interesantes oportunidades que se esperan capturar. En el ámbito de las inversiones responsables, se siguió consolidando la posición de liderazgo de Itaú AGF, a nivel local y regional, en cuando a la integración de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la toma de decisiones de inversión. También se continuó mejorando los procesos e incorporando nuevas herramientas, siempre con el propósito de generar retornos sostenibles en el largo plazo para nuestros clientes y contribuir positivamente al desarrollo de un mercado de capitales más eficiente y sustentable.

Todo esto impone importantes desafíos para 2021, donde las necesidades del cliente y su experiencia permanecerán en el centro del trabajo de la administradora de fondos.

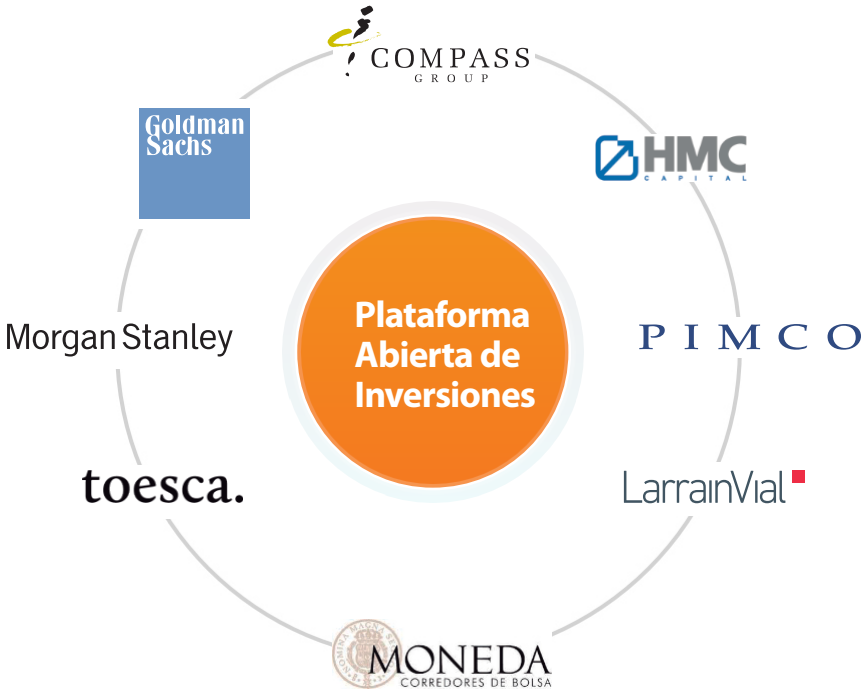
Plataforma Abierta de Inversiones

En Itaú desarrollamos productos atractivos y de excelente performance, pero entendemos también que hay competidores de primer nivel que queremos poner a disposición de nuestros clientes.

El proyecto Plataforma Abierta de Inversiones se creó en 2020 con este foco, y consiste en complementar nuestros productos con una extensa y calificada selección de fondos de terceros, tanto locales como extranjeros. Esto, además de ampliar las opciones a nuestros clientes y darles la posibilidad de acceder a una diversidad de gestores desde un solo lugar, nos permitirá entregar una mejor asesoría, teniendo la oportunidad de construir

portafolios recomendados más diversificados y robustos. Para 2021 esperamos seguir ampliando la diversidad de gestores, siempre pensando en ofrecer lo mejor del mercado a nuestros clientes.

En complemento a este proyecto, en noviembre se lanzó un nuevo espacio de relacionamiento en nuestra web, donde el cliente puede contar con más información, mejor asesoría y educación financiera para apoyar sus decisiones de inversión. Además, durante 2021 esperamos ofrecer a clientes sin cuenta corriente un enrolamiento 100% digital junto a la cuenta Invierte +, cuidando que la experiencia sea simple y ágil.





## Inversiones responsables

Con el fin de entender el impacto de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG o ESG por sus siglas en inglés) en los portafolios de inversión, en 2008 Itaú Asset Management (IAM), matriz de inversiones de Itaú Unibanco, adhirió a los Principios para la Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés) respaldados por las Naciones Unidas. Como filial de inversiones del grupo Itaú, la estrategia de sustentabilidad de Itaú AGF sigue los lineamientos de su matriz IAM.

En línea con el compromiso adquirido, Itaú AGF, a través de los años, ha incorporado formalmente los factores ASG dentro de su proceso de inversión, así como también dentro de sus políticas y prácticas. Al mismo tiempo, se ha esforzado en promover activamente la adopción de mejores prácticas ASG en las compañías que forman parte de sus carteras y también, en incentivar la adhesión e implementación de estos Principios dentro la industria financiera. Esto, a través de la comunicación periódica de sus analistas con las áreas de Relación con Inversionistas de las empresas en las cuales invierten y participando activamente en eventos organizados por distintas instituciones, tanto públicas como privadas, para la promoción de las inversiones responsables. Adicionalmente, dentro de nuestro ciclo 2020 de Visión de Lideres dedicamos más de 11 capítulos a tratar temas dentro del ámbito ASG.

En esta línea, Itaú AGF fue reconocida por segundo año consecutivo por la Agenda Lideres Sustentables 2020 (ALAS20) cómo Institución ALAS20 en Chile, tras obtener el primer lugar en las tres categorías en las que fueron nominados: Institución Líder en Inversiones Responsables, Líder en Investigación en Sustentabilidad y Líder en Gobierno Corporativo. Este logro la posiciona al mismo tiempo en tercer lugar a nivel latinoamericano, según el Estudio de Inversión Responsable 2020 realizado por Governart. Para má información ver caso destacado del [capítulo Capital financiero](#).

### Proceso de Inversión

El objetivo principal del proceso de inversión de Itaú AGF es crear valor para sus clientes, analizando e interactuando con las compañías en las cuales invierte, en la medida en que construye sus portafolios. El propósito es desarrollar un conocimiento profundo de dichas empresas y de los sectores en los cuales ellas operan, teniendo además en consideración todo el contexto que las rodea (económico, social, medioambiental).

La búsqueda continua de información tanto financiera como no financiera que pueda afectar el valor de mercado de las compañías es parte integral de este proceso. El fin es tener toda la información necesaria para una toma de decisiones informada.

### Nuestro enfoque de Inversión Responsable

Consideramos que los factores ASG son importantes porque afectan el valor de los activos en los cuales invertimos, al influir directamente en la generación y estabilidad de los flujos futuros de una empresa. Por esto que hemos desarrollado una Política de Inversiones Responsables que establece los principios y directrices que guían a Itaú AGF en esta materia.

A través de nuestro enfoque, identificamos oportunidades de inversión y reducimos los riesgos relacionados a nuestros fondos, ya que con el conocimiento previo y la valorización de los factores ASG, podemos determinar eventos con el potencial de crear o destruir valor en una compañía y de esta forma mejorar los retornos ajustados por riesgos.



Líder en inversión Responsable



Líder en Gobierno Corporativo



Líder en Investigación en Sustentabilidad



El “mejor de los mejores”, entre los inversionistas institucionales de Chile



## Integración de variables ASG en el proceso de inversión

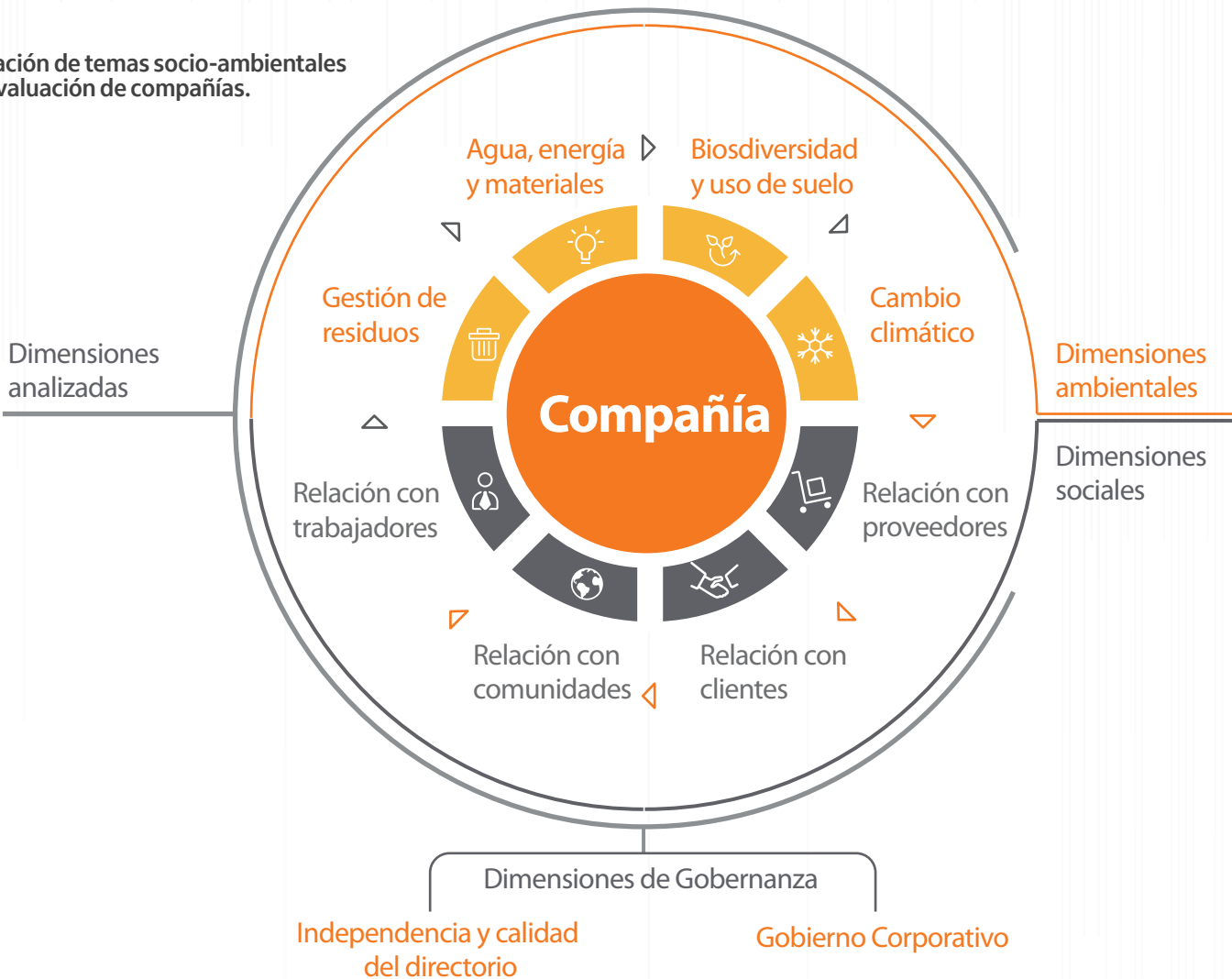
Itaú AGF incorpora factores ASG en su proceso de inversión utilizando un modelo propietario detallado y contratando servicios especializados.

La metodología que desarrollaron para integrar los factores ASG en el proceso de valorización de empresas y asignación de ratings, busca cuantificar el impacto de estos temas en los modelos tradicionales. Este proceso identifica dimensiones multisectoriales y prioriza dimensiones críticas para cada sector, teniendo en consideración en la evaluación de las perspectivas de cada empresa el impacto potencial en el flujo de caja, las prácticas del management y la disponibilidad de información. Esto da como resultado una estimación de impacto en el valor razonable y/o rating de una compañía a la fecha de la evaluación.

Adicionalmente, se mantiene un seguimiento periódico de los incidentes que ocurren en las compañías que forman parte de las carteras y cómo estos incidentes van siendo gestionados a través del tiempo.

## Integración de temas socio-ambientales en la evaluación de compañías.

Las dimensiones más importantes en la evaluación de una compañía son definidas de acuerdo a su impacto en un horizonte tiempo y la relevancia para el sector:







Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

### **Alcance de la Política de Inversiones Responsables y equipo responsable**

El proceso de inversión es transversal a todos los activos bajo administración. De esta forma, los factores ASG se incorporan tanto para los fondos de renta fija como para los de renta variable.

La responsabilidad de supervisión e implementación de inversiones responsables está presente en todos los niveles de la institución, incluyendo gerente general, portfolio managers y analistas, ya que es parte fundamental de su proceso de inversión. A los gerentes y portfolio managers de cada clase de activo, se suma un equipo de research basado en

Chile y Brasil especialista en análisis fundamental, el que también se ha ido especializando a través del tiempo en la incorporación de factores ASG en el análisis de empresas. Los analistas interactúan constantemente con las áreas de Relación con Inversionistas de las compañías que forman parte de su universo invertible y mantienen un control regular de los incidentes (o potenciales incidentes) y su gestión a través del tiempo.

Además, Itaú Asset Management cuenta con un profesional a tiempo completo

basado en São Paulo, Brasil, responsable de la implementación de la estrategia ASG en la institución, con más de diez años de experiencia en análisis ASG y cinco de esos años en IAM.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 3 Capital humano



### 3. Capital humano

#### Caso destacado

##### Nuestra Manera: Remote First

Sin duda, este año puso a prueba lo mejor de nuestros valores, cultura, capacidad de adaptación y de gestión. Pero también nos corroboró que el trabajo remoto es posible y que nuestra profunda transformación digital nos permitió mantener la operación en un año de crisis y seguir trabajando por entregar la mejor experiencia a los clientes.

Fue así como en agosto de 2020 nuestro Gerente General anunció a los más de 5 mil colaboradores que forman parte de Itaú que, de manera pionera en la banca chilena, se había decidido implementar un nuevo modelo de trabajo flexible llamado Remote First o preferentemente remoto.

Esta nueva forma de trabajar es un paso más hacia la construcción del banco del futuro, uno que se adapta a las exigencias del mundo de hoy. Este proceso implicará adecuar los espacios de trabajo, tecnologías y prácticas laborales, teniendo siempre las necesidades de los clientes al centro de nuestras decisiones.

Para gestionar este cambio, conformamos equipos de trabajo multidisciplinarios que se han focalizado en dimensionar en cada área la proporción que trabajará de forma presencial, mixta o remota, incorporando las opiniones que levantamos con los colaboradores. El teletrabajo continuará siendo aplicado durante 2021 para aproximadamente el 50% de nuestros colaboradores, principalmente a aquellos que tengan cargos administrativos y áreas de apoyo.

El equipo de Tecnología seguirá siendo clave, habilitando -como lo han hecho hasta ahora- la infraestructura tecnológica necesaria para que más de 2.600 personas puedan operar de manera remota, sin descuidar las operaciones del banco, la seguridad de la información ni la calidad de la experiencia de nuestros clientes.

Por su parte, la Gerencia Corporativa de Personas y Performance también cumple un rol clave. Esto, tanto en la generación de capacidades que respondan a este nuevo entorno laboral mediante capacitaciones y metodologías digitales; así como en la disponibilidad de espacios de contención y comunicación que entreguen a gestores y colaboradores las herramientas necesarias para poder trabajar eficazmente a distancia.

**Gracias a la flexibilidad y capacidad de adaptación del gran equipo Itaú, hoy tenemos en nuestras manos la oportunidad de marcar la diferencia y dar paso a una nueva manera de hacer las cosas. Somos una empresa conectada con un mundo que cambió y que está en constante evolución.**





## 3.1 Nuestra Manera 102-16

**Estimular el poder de transformación de las personas** es nuestro propósito, lo que nos mueve y por lo que trabajamos día a día.

Pero no lo hacemos de cualquier manera, lo hacemos a Nuestra Manera, poniendo **al cliente en el centro de todas nuestras decisiones** y con una performance sustentable de la que somos fanáticos, cuyo objetivo es generar valor compartido para clientes, accionistas, colaboradores y la sociedad en general.

Estamos convencidos de que **sólo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente** y por eso ponemos todos nuestros esfuerzos para convertirnos en **el banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes**.

### Siete actitudes: Nuestra manera.

#### **1\_solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente\_**

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

#### **2\_fanáticos de la performance\_**

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

#### **3\_las personas son todo para nosotros\_**

Todo lo que realizamos lo hacemos por medio de personas 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 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 ni atajos. Ejercemos nuestro liderazgo de forma transparente y responsable, totalmente comprometidos con la sociedad y con las mejores prácticas de gobernanza y gestión.



**Nosotros somos Itaú,  
y lo que soñamos,  
#lohacemosyresulta**



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

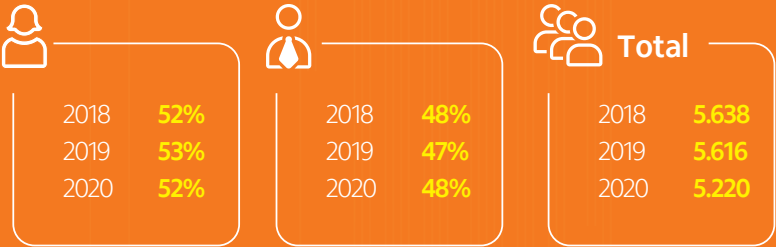
Estados financieros consolidados

### 3.2 Somos Itaú 102-8, 401-1

Somos un banco hecho por personas que, en el 2020, demostraron que a través de la colaboración es posible construir la banca del futuro: una que se adapta y transforma para responder a las necesidades de los clientes.

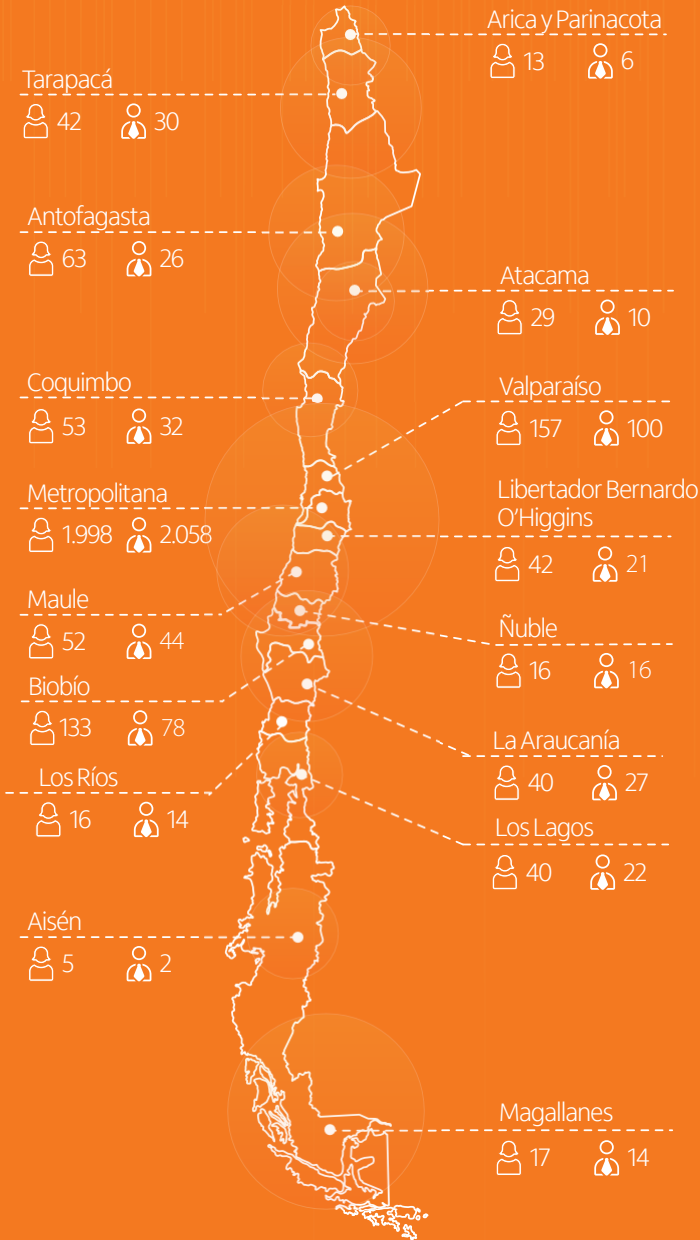
Gracias a nuestro equipo de más de cinco mil personas, y a nuestras diversas plataformas y herramientas digitales, pudimos enfrentar los desafíos que nos impuso la pandemia y estar presentes para todos nuestros clientes de manera remota y presencial.

51% de trabajadores en modalidad teletrabajo.



#### Nuevos integrantes para un gran equipo

En este año atípico contratamos 473 nuevos colaboradores y bajamos casi tres puntos porcentuales en nuestra tasa de rotación, llegando a un 15,7%.





Colaboradores por tipo de contrato y jornada

	2018		2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plazo fijo	45	76	49	87	36	42
Plazo indefinido	2.636	2.881	2.608	2.872	2.468	2.674
Jornada completa	2.649	2.851	2.613	2.822	2.466	2.602
Jornada parcial	32	106	44	137	38	114
Total	2.681	2.957	2.657	2.959	2.504	2.716

Nuevas contrataciones

		2018		2019		2020	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
Género	Hombre	455	47,5%	469	46,9%	258	54,5%
	Mujer	502	52,5%	532	53,1%	215	45,5%
Edades	Menos de 30	330	34,5%	364	36,4%	150	31,7%
	Entre 30 y 50	588	61,4%	587	58,6%	303	64,1%
	Más de 50 años	39	4,1%	50	5%	20	4,2%
Total		957	100%	1.001	100%	473	100%

Tasa de rotación

	2018	2019	2020
Tasa de rotación total	19,7	18,5	15,7

Nota: este indicador se calcula con la suma de los egresos sobre el promedio de la dotación.

Costo promedio de contratación

2018	2019	2020
\$537.458	\$333.702	\$608.729

Nota: el aumento en el ratio se debe a la reducción de las contrataciones en 2020.

Promedio de antigüedad en años

	2018	2019	2020
Hombres	7,0	7,0	7,3
Mujeres	6,1	6,1	6,7



Relaciones laborales 102-41

En Itaú, respetamos la libertad de asociación porque creemos en el poder del diálogo y en la co-construcción. En 2020 sostuvimos negociaciones con las cinco organizaciones sindicales del banco, así como también con la organización sindical inter empresas que representa a las cinco filiales.

Todas las negociaciones se enmarcaron en un proceso fluido y con bases de acuerdos mutuos. Dentro de los resultados, ajustamos cláusulas vinculadas con movilización,

uniformes y teletrabajo de acuerdo con las nuevas exigencias que trajo consigo la pandemia y el nuevo modelo de trabajo preferentemente remoto.



Nota: La organización sindical inter-empresas representa a las cinco filiales.

3.3 Cuidamos a las personas 403-1

Para velar por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, contamos con un área de Prevención de Riesgos – especializada en salud y seguridad ocupacional– que, en conjunto con las áreas operativas, implementa todas las medidas para mantener bajos índices de accidentabilidad y siniestralidad en el trabajo.

Sumado a esto, el Reglamento Interno de Orden, Higiene

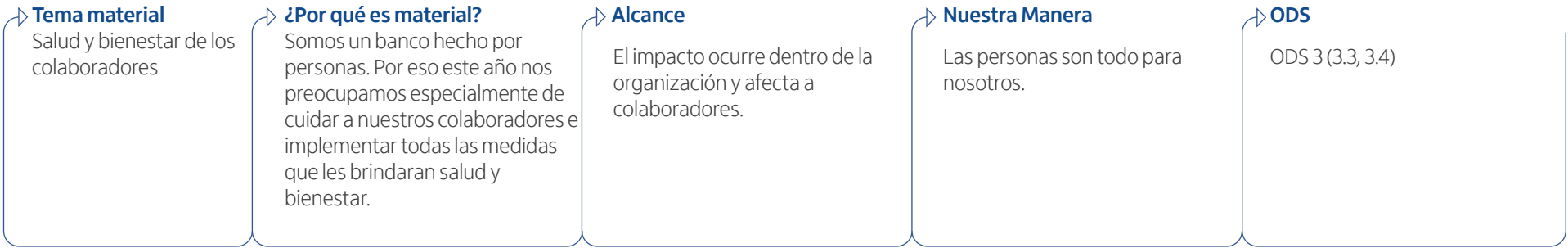
y Seguridad contiene las obligaciones, prohibiciones y responsabilidades de los colaboradores y el banco en relación con las labores, permanencia y vida en las dependencias de Itaú. Estas normas garantizan un ambiente laboral seguro y de mutuo respeto entre los colaboradores.

Sin duda, 2020 fue un año de múltiples desafíos en

materia de bienestar. Repensar nuestro modelo de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) para responder a la pandemia fue uno de estos.

Como parte de la planificación 2021, el área de Prevención de Riesgo tiene programado implementar un sistema de gestión preventivo de seguridad y salud ocupacional propio del banco, basado en la ISO 45001.

Salud y bienestar de nuestros colaboradores 103-1, 103-2, 103-3



Medidas de seguridad, prevención e información

Las personas están en el centro de todas nuestras decisiones, por lo que cuidar de ellas, en especial de nuestros colaboradores, es siempre prioritario.

Para esto, y con el fin de asegurar más que nunca su

salud y bienestar en medio de la crisis sanitaria, transformamos nuestro método de trabajo, adoptando un modelo remoto -que para 2021 continuará siendo preferente y permanente-, asegurando la continuidad y calidad de nuestros servicios, sin afectar la experiencia de nuestros clientes.

Además, implementamos una serie de medidas pensadas en la protección y cuidado de nuestros colaboradores y clientes, tanto en la red de sucursales como en los edificios centrales. En total, 160 sucursales de nuestra red fueron intervenidas.



## Principales medidas adoptadas en sucursales

### Creación del equipo "Continuidad de Negocio Covid-19"

En conjunto con distintas áreas del banco, se creó un equipo de trabajo multidisciplinario que definió cuáles eran los implementos necesarios para cuidar a nuestros colaboradores, clientes y al banco.

Enviamos a la red de sucursales:

- 420.000 mascarillas,
- 4.500 protectores faciales,
- 18.000 litros de alcohol gel,
- 450.000 guantes para el personal que maneja efectivo,
- Más de 250 termómetros de control de acceso,
- 18.000 toallas desinfectantes para los sectores de tránsito.

Además, se realizaron más de 12.000 sanitizaciones con amonio cuaternario.

### Implementación de sistema de turnos

Con el fin de asegurar la continuidad en la atención y proteger a los equipos de las sucursales, durante 2020 implementamos un sistema de turnos—de dos semanas rotativas—compuestos por el equipo comercial, operaciones de sucursales, seguridad y aseo.

Programamos más de 20 turnos durante el año, donde nos acompañaron:

- Más de 350 colaboradores de operaciones sucursales (por turno),
- Más de 800 ejecutivos en sucursales (por turno),
- Más de 200 cajeros externos extra en la red de sucursales de manera mensual,
- Más de 50 vigilantes privados al mes en la red de sucursales.

### Protección a colaboradores de grupos de riesgo

Realizamos un levantamiento a los distintos grupos de riesgo existentes entre nuestros colaboradores, para asegurar su tranquilidad, salud y seguridad. Fueron considerados:

- Colaboradores mayores a 60 años,
- Colaboradores con enfermedades crónicas y de riesgo,
- Colaboradores con particularidades familiares producto de la pandemia.

- 110 colaboradores del equipo de Operaciones Sucursales y más de 100 ejecutivos fueron beneficiados con esta medida. Hoy nos apoyan desde sus hogares.

### Medidas de seguridad en sucursales

En conjunto con el área de Infraestructura, reforzamos las medidas de seguridad implementadas en sucursales, mediante la instalación de diversos elementos.

- Más de 3.300 acrílicos instalados,
- Más de 2.500 adhesivos en el piso para mantener la distancia entre clientes,
- Más de 200 pediluvios (limpiapiés) en sucursales,
- 500 afiches de comunicación,
- 700 stickers de "no utilizar asiento" para demarcar distancia social.

### Envío de protocolos de atención en fila y en sucursal

Apoyando a la red de sucursales hemos enviado una serie de protocolos con tips de mejora en la atención a clientes en fila y en atención en sucursales.

- Protocolo de aforo en sucursales
- Protocolo de control de filas dentro y fuera de las sucursales,
- Protocolo de atención Covid-19.

### Mesa de Ayuda Covid-19

Dada la contingencia que vivimos en sucursales, donde la mitad de nuestros ejecutivos se encuentran trabajando desde sus casas, se habilitó un equipo centralizado de mesa de ayuda para atender sus requerimientos.

- 13 colaboradores apoyaron a nuestros ejecutivos que se encontraban trabajando desde sus casas.

### Plan comunicacional Covid-19

Desde marzo se desplegó un plan comunicacional a través de "Buen día Operaciones y Atención Operativa", mailing con buenas prácticas para reducir el contagio del Coronavirus en sucursales.

- Se compartieron más de 30 comunicados a la red de sucursales.

### Instalación de Virtual Desktop Infrastructure (VDI) a Equipo Comercial

Para poder asegurar la continuidad del negocio y la atención de requerimientos de nuestros clientes, se habilitó un sistema de conexión remota para todo el equipo comercial de sucursales.

- Con más de 1.500 licencias de conexión remota habilitadas, logramos mantener a la red comercial de ejecutivos conectados con los sistemas banco.





## Las personas son todo para nosotros

**Comunicación  
permanente y multicanal**  
(intranet, comunicados, Teams, correo  
y teléfono).

**Recomendaciones y consejos  
para el trabajo.**

**Canales de contacto a disposición de nuestros colaboradores:**  
Prevención de Riesgos, Mesa de Ayuda, Mesa de Atención Personas y  
Te Orienta.

**Primer pago de sueldos remoto a  
todos los trabajadores**

**Reembolso de Seguro  
Compensatorio de Salud** a través de  
web y App.

**Monitoreo a gestores** sobre **cómo están sus equipos**  
en contingencia y asesoramiento de cómo resolver  
inquietudes.

**Disponibilizamos  
todos los trámites  
de Gestión de  
Personas en línea.**

**Disponibilidad de mascarillas en  
edificios centrales y sucursales,** las  
que se reponen semanalmente.

**Sanitización 3 veces  
por semana**  
en los edificios centrales  
y sucursales.

**Marcación distanci  
adecuada**  
de espacios en sucursales.

**Desinfectantes aerosoles  
y alcohol gel en salas de  
reuniones** de edificios centrales.



Detección, trazabilidad y seguimiento

A estas medidas de seguridad, prevención e información, se sumaron cuarentenas preventivas y segregación de casos positivos, sospechosos y probables, según la clasificación establecida por el Ministerio de Salud. Además, realizamos seguimiento de la trazabilidad de los casos y su estado de salud.

Durante el año, reportamos 230 casos positivos, de los cuales el 85,3% se concentraron en la Región Metropolitana.

Lamentablemente, fallecieron dos colaboradores del banco a causa del Covid-19.

Indicadores de salud y seguridad 403-9, 403-10

	2020
N° accidentes	17
N° enfermedades profesionales	5
Días perdidos por accidente del trabajo	205
Días Perdidos por enfermedad profesional	113
N° accidentes fatales	0
Tasa de siniestralidad por incidente temporal	5,77
Factor de siniestralidad por invalides y muertes	0
Tasa de accidentabilidad	0,31
Tasa Frecuencia	1,22
Tasa de gravedad	14,76

Nota: estos indicadores son calculados en base a la metodología nacional publicada por Mutua de Seguridad.

	2018	2019	2020
Tasa de ausentismo	6,5	5,7	7,5

Calidad de vida durante la pandemia

Cuidar nuestra salud mental también fue prioridad en estos meses. En beneficio de ello, desarrollamos acciones vinculadas a la calidad de vida laboral-familiar de nuestros colaboradores, quienes hoy deben compartir con sus familias el espacio laboral y balancear el trabajo y la vida en casa.

Como una forma de contener y facilitar herramientas para manejar de mejor manera el estrés asociado al encierro producto de la pandemia, nace el programa “Estamos Contigo”.

Al alero de este programa, se realizaron doce charlas virtuales en las que participaron más de 660 colaboradores, donde se revisaron temáticas como: emociones en tiempos de crisis, cómo entenderlas y regularlas; meditación; consejos para autogestión en cuarentena, entre otras.

Además, realizamos nueve “Intervenciones en Crisis” en el Centro de Buen Trato UC, con los 122 participantes que lo solicitaron, entre quienes estaban los integrantes del Comité Ejecutivo y las gerencias de Operaciones, Minorista, Gestión de Personas y Performance.

Junto a ello, logramos seguir con las capacitaciones a través de la autogestión en Escuela Itaú, disponibilizando contenidos de diversos ámbitos como: salud física y recreación, charlas, salud mental, entre otras.

Así, y entendiendo que los más pequeños también estaban viviendo una situación estresante durante este periodo, realizamos una serie de actividades para los hijos e hijas de colaboradores, de manera remota, mediante cápsulas y material de apoyo.



Clima laboral

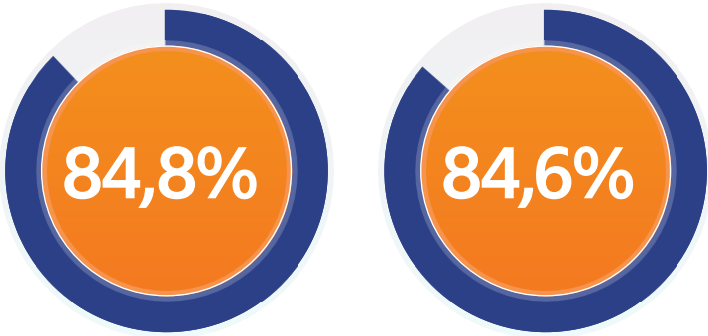
La cercanía, contención y movilización de los equipos para cumplir nuestros objetivos fue esencial durante 2020. Contar con información sobre nuestro clima laboral en un ambiente de teletrabajo y en condiciones de crisis sanitaria mundial fue clave. Por eso, a diferencia de años anteriores, no realizamos nuestra medición anual estándar al final del período, conocida como Habla Francamente. En su lugar, realizamos la encuesta Pulso, además de monitoreos telefónicos permanentes a gestores y colaboradores. Estos resultaron ser mecanismos de levantamiento de información ágil para gestionar los temas en forma oportuna. De esta manera buscamos facilitar la gestión y eficientar los tiempos de respuesta.

La medición Pulso, realizada en abril de 2020 de manera online, consistió

en una breve encuesta de 24 afirmaciones en las que incorporamos preguntas orientadas a evaluar cómo estaban las personas y cómo estábamos gestionando organizacionalmente la pandemia. Esto, para generar planes de apoyo y abordar de mejor manera la nueva modalidad de trabajo remoto.

Como resultado general obtuvimos un 84,6% de respuestas favorables<sup>1</sup>. Además, todas las dimensiones medidas (trabajo en equipo, contención, gestión de crisis y modalidad de trabajo) se mantuvieron sobre un 80%. Dentro de los temas destacados estuvieron la preocupación por mantener la continuidad del negocio, el trabajo colaborativo, el orgullo de pertenecer a Itaú y el contar con un gestor accesible y equipo comunicado.

<sup>1</sup> Este resultado no es comparable a los porcentajes obtenidos en las mediciones anuales realizadas en periodos anteriores.



Porcentaje de personas que contestaron la encuesta de clima laboral

Resultado de la medición del clima laboral



Encuesta Pulso focalizada en:

Identificar información sobre las fortalezas y oportunidades de mejora en clima laboral

Satisfacción de los colaboradores

Resultado de la medición del clima laboral	
	85,2%
	84,1%
Total	84,6%

Por otro lado, las principales preocupaciones que surgieron de los monitoreos telefónicos fueron la salud -específicamente temas asociados a contagios y estrés en contexto pandemia-, e inquietud por la continuidad del negocio y la estabilidad laboral. Además, se mencionó como oportunidad de mejora contar con una mayor estructuración de la jornada laboral, para poder compatibilizar la vida laboral con la personal.



Monitoreos telefónicos

El alcance de la muestra a gestores fue de un 90%. Estuvo focalizado en:

- Levantar facilitadores y obstaculizadores en la gestión de equipos en pandemia
- Brindar contención
- Identificar puntos a mejorar



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Beneficios para nuestro equipo y sus familias

En línea con aportar a mejorar el bienestar y la calidad de vida de todos nuestros colaboradores, contamos permanentemente con un conjunto de beneficios que han sido acordados entre el banco y las organizaciones sindicales.



### Asignaciones:

Apoyamos a nuestros colaboradores en los momentos más importantes de sus vidas, entregándoles asignaciones pensadas para cuando más lo necesiten:



Nacimiento/adopción  
**156 usuarios**



Matrimonio o acuerdo de unión civil  
**59 usuarios**



Fallecimiento padre, madre, hijos(as) y cónyuge o conviviente civil  
**131 usuarios**



Vacaciones  
**3.104 bonos entregados**

El 93% de los colaboradores pueden acceder a recibir los beneficios de asignaciones y durante 2020 el 7% de ellos recibieron alguna asignación de matrimonio, nacimiento y/o defunción.



### Aguinaldos:



Entregamos **10.018 aguinaldos** en Fiestas Patrias y Navidad.



### Ayuda para colegio especial o diferencial:

Apoyamos económicamente a los colaboradores con hijos(as) en situación de discapacidad durante los meses que asistan a una fundación o a un colegio con programa de integración.



### Apoyo en educación:

Acompañamos a nuestros colaboradores en las distintas etapas de la educación de sus hijos(as) con las siguientes asignaciones:



Sala Cuna para hijos(as) de colaboradoras menores a 2 años  
**262 usuarios**



Ayuda de jardín infantil para hijos(as) entre 2 y 5 años  
**309 usuarios**



Asignación de matrícula por hijo(a)  
**2.340 colaboradores utilizaron este beneficio, lo que se traduce en 3.574 hijos(as)**



### Regalo de Navidad:

Para hijos(as) de hasta 12 años  
**1.997 colaboradores beneficiados alcanzando a 2.816 hijos**



### Salud:

#### Seguro colectivo con Security



Seguro de vida e invalidez  
**4.974 colaboradores cubiertos**



Seguro complementario de salud  
**4.929 colaboradores cubiertos**



Seguro catastrófico  
**4.918 colaboradores cubiertos**



Seguro dental  
**4.935 colaboradores cubiertos**



### Permisos:

Contamos con permisos que buscan entregar la tranquilidad que necesitan nuestros colaboradores al momento de hacer trámites, atender imprevistos y/o urgencias personales. Los permisos vigentes son:



Mi día: un día administrativo por semestre  
**4.045 usuarios**



Tarde libre el día del cumpleaños  
**907 usuarios**



Enfermedad grave de hijo(a), cónyuge o conviviente civil  
**18 usuarios**



Nacimiento o adopción  
**58 usuarios**



Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil  
**44 usuarios**



Cambio de casa  
**304 usuarios**



Fallecimiento familiar directo  
**116 usuarios**



Examen médico preventivo  
**58 usuarios**



### Licencia médica:

Apoyamos a nuestros colaboradores con un anticipo de subsidio de incapacidad laboral de hasta 90 días, según el convenio colectivo. Además, pagamos los tres primeros días de licencia médica cuando ésta sea menor a 10 días. Durante 2020 el 23% de los colaboradores fueron beneficiados con el pago de los tres primeros días de licencias médicas y el 33% recibió anticipo del subsidio de licencia médica durante el 2020.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Más beneficios

Para responder de mejor forma a los requerimientos de nuestros colaboradores en tiempos de pandemia y a las nuevas condiciones del teletrabajo, adaptamos algunos de nuestros beneficios para disponibilizarlos de manera remota y segura.



### Para compartir en familia

#### Actividades en vacaciones para los hijos(as) de los colaboradores en Santiago

Esta actividad alcanzamos a desarrollarla durante el verano, y contó con la participación de **324** niños(as) y **243** colaboradores. Sin duda, una de las actividades más recordadas antes de la pandemia!

#### Minicolaborador en regiones

Un año más tuvimos la oportunidad de mostrar nuestros hijos qué es ser Itaú.

Durante 2020 los hijos(as) de colaboradores visitaron las sucursales para tener la experiencia de ser un minicolaborador Itaú.

Este año la iniciativa contó con la participación de **422** niños y **309** colaboradores.

#### Salida anticipada prenatal

Una hora de salida anticipada desde la semana 30 de gestación.

#### Regreso paulatino post natal

Salida anticipada durante la primera semana (14:00 hrs.) y a las 16:00 hrs. las cuatro semanas siguientes.

**10** colaboradoras enviaron solicitud este 2020.



### Para estar saludable y en forma

#### Pausa saludable

Dinámicas virtuales de ejercicios con una duración de 15 a 20 minutos, destinadas a generar distensión y también entretenimiento a través de Teams. Disponible para todos los colaboradores

• De un total de **66** emisiones, se registraron 1.418 visualizaciones durante el año.

#### Liga futbolito Santiago

Se realizó de forma virtual a través de "Itaú Gamers" con la participación de **315** colaboradores.

#### Actividades deportivas

Clases de yoga, zumba, acondicionamiento físico y entrenamiento funcional de manera online.

• **1.098** visualizaciones al año.

#### Programa Te Orienta

Servicio confidencial de orientación psicológica, legal, social y nutricional para enfrentar o resolver situaciones complejas que afecten la vida personal y/o profesional de los colaboradores.

Este año, "Te Orienta" nos permitió entregar información sobre medidas preventivas, de autocuidado y orientación sobre el uso del sistema de salud y licencias médicas.

Durante 2020 se atendió a **411** colaboradores.

#### Convenio Gympass

Red de convenios con centros de actividad física a lo largo del país, a la que nuestros colaboradores pueden acceder a través de una plataforma digital que los deja a un click de distancia de una vida más saludable.



### Para estudiar y disfrutar del tiempo personal

#### Asesoría en becas de educación superior

Sabemos que el gasto en educación superior es un tema importante en las familias. Por eso, junto a Fundación por una Carrera llevamos a cabo el programa Construye tu Futuro, que apoya a los colaboradores y sus familias a acceder a la educación que ellos sueñan.

Este 2020 asesoramos a **33** colaboradores.

#### Voy y vuelvo

Gracias a este beneficio nuestros colaboradores pueden disponer de hasta tres meses para ausentarse del trabajo, con el propósito de realizar un viaje o estudiar en el extranjero, promoviendo su bienestar y desarrollo.

A poco más de un año de su implementación, y considerando el contexto de pandemia, durante 2020 solo un colaborador hizo uso de este beneficio

#### Banco de Horas

Consiste en 12 horas anuales, que pueden utilizarse en intervalos diarios de una hora como mínimo y cuatro horas como máximo

• Durante el año, recibimos **3.585** permisos asociados a **1.598** colaboradores.

#### Salida anticipada jueves previo a viernes feriado

Los jueves previos a viernes feriados, el horario de salida es igual a los del viernes (16:45 horas).

#### Jornada flexible viernes de verano e invierno

Durante el mes de julio se dispuso de tres viernes para salir de forma anticipada a las 15:00 horas. También implementamos este beneficio para los meses de enero y febrero, donde el horario de salida de los viernes es de 1 una hora y 45 minutos antes del término de la jornada laboral normal.



### Para conocer los beneficios

#### Feria Calidad de Vida virtual

Instancia desarrollada para conocer cómo usar todos los beneficios, convenios y actividades recreativas disponibles, espacios de cuidado personal y relajación.

• **1.093** colaboradores participaron de este espacio.

#### Mesa de Atención a Personas

Nuestra Mesa de Atención a Personas (MAP) en 2020 tuvo cerca de 20.000 interacciones con colaboradores a través de las cuales logramos atender consultas e inquietudes en diversos temas de gestión de personas, tales como beneficios, calidad de vida, vacaciones, procedimientos, entre otros.



### Otros beneficios

#### Talleres

Lettering, acuarela, magia, auto maquillaje, carpintería, huerto, entre otros.

• **172** colaboradores participantes.

#### Ventas Especiales

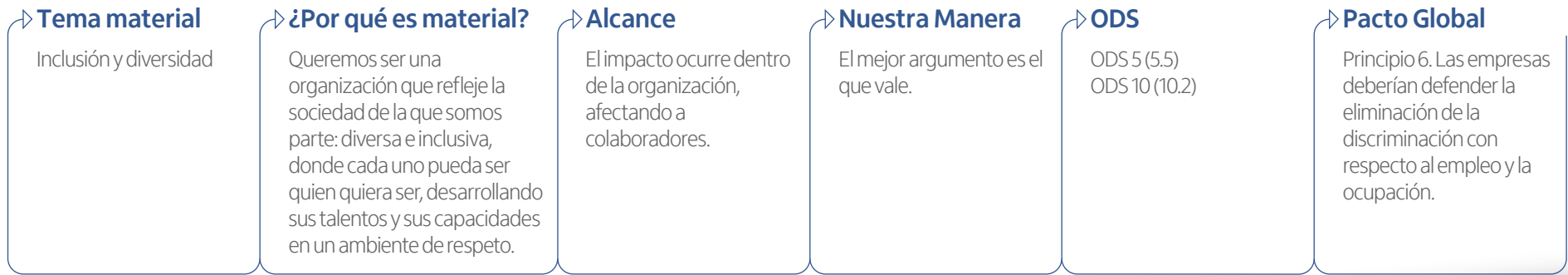
Realizamos ventas virtuales invitando a emprendedores "verdes" para facilitar sus productos a nuestros colaboradores. Temáticas: día del padre, madre, niño(a), navidad, fiestas patrias, entre otras etc.

#### Convenios

Contamos con 28 convenios con universidades, farmacias, restaurantes, actividades recreativas, Fundación Arturo López Pérez (FALP), caja de compensación y muchos otros.



### 3.4 Inclusión y diversidad 103-1, 103-2, 103-3, 405-1



Entendemos la diversidad en su amplia dimensión: género, nacionalidad, orientación sexual, edad o situaciones de discapacidad, y en Itaú queremos ofrecer el espacio y las condiciones necesarias para facilitar su desarrollo, a través de un conjunto de acciones dirigidas a fomentar la incorporación y gestión de las personas, resguardando equidad en su trato. La diversidad y la inclusión son temas prioritarios en la agenda estratégica del banco, por lo que día a día trabajamos para avanzar y consolidar nuestro compromiso en esta materia.

**El 52% de las colaboradoras de Itaú, son mujeres.**

#### Equidad de género

Este año nos enfocamos principalmente en el trabajo de equidad de género. Para esto, conformamos la primera comunidad de mujeres “iElla”, espacio de conversación, conocimiento, co-construcción e intercambio de experiencias que busca potenciar el talento y empoderamiento de las mujeres.

Este espacio nos permitirá continuar avanzando en la equidad de condiciones de todas las personas y desarrollar habilidades sin distinción, aportando valor a un mundo que es diverso y a equipos que complementan sus diferencias para estar al servicio de las personas.

Este programa fue lanzado en septiembre de este año y contó con dos conversatorios: una temática fue sobre los sesgos, invitando a ser más conscientes de lo inconsciente, y la otra sobre corresponsabilidad y fair play, en la que se reflexionó sobre el compartir roles para lograr el equilibrio. En ambos conversatorios participó un total de 459 colaboradores. La iniciativa fue evaluada positivamente, con un promedio 4,9 de 5 puntos.

Además, generamos el Círculo de Mujeres Líderes, donde las protagonistas son las mujeres en roles de liderazgo y en cuyo conversatorio participaron 116 personas.

A través de esta comunidad buscamos sensibilizar, evaluar y poder implementar planes de acción para 2021.



Total de colaboradores por género

	2018				2019				2020			
	Hombre		Mujer		Hombre		Mujer		Hombre		Mujer	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	10	0,4%	1	0%	10	0,4%	2	0,1%	10	0,4%	2	0,1%
Gerentes y subgerentes	183	6,8%	68	2,3%	189	7,1%	64	2,2%	163	6,5%	61	2,3%
Profesionales	1.448	54%	1.426	48,2%	1.497	56,3%	1.472	49,7%	1.453	58,0%	1.388	51,1%
Técnicos	364	13,6%	737	25,0%	351	13,2%	744	25,1%	310	12,4%	634	23,3%
Administrativos	676	25,2%	725	24,5%	610	23,0%	677	22,9%	568	22,7%	631	23,2%
TOTAL	2.681	100%	2.957	100%	2.657	100%	2.959	100%	2.504	100%	2.716	100%

Indicador de diversidad

	2018	2019	2020
Proporción de mujeres en la dotación total	52%	53%	52%
Proporción de mujeres en la plana ejecutiva	26%	23%	27%
Proporción de mujeres del mayor nivel jerárquico en plana ejecutiva	25%	20%	22%
Proporción de mujeres del menor nivel jerárquico en plana ejecutiva	23%	24%	22%
Proporción de mujeres en la plana ejecutiva, en áreas de negocio	17%	18%	23%

Avances en materia de inclusión

Un total de 41 personas, que representan el 0,7% de los colaboradores de Itaú, son Personas en Situación de Discapacidad. Seguimos con el compromiso de poder trabajar en esta temática, no solo pensando en el cumplimiento de la cuota mínima legal, sino que buscando consolidarnos como una empresa cada vez más inclusiva y con igualdad de oportunidades para todos.

Este año nuevamente estuvimos presentes en la Expo Inclusión 2020 que se llevó a cabo entre el 23 y 27 de noviembre, y que, debido a la situación actual del país, fue por primera vez 100% online. El objetivo fue estar

Promedio por género, familia de cargo y área de negocio

Familia de cargo	Área de negocio			Área de apoyo		
	Mujeres	Hombres	Diferencia	Mujeres	Hombres	Diferencia
Gerentes	97%	107%	-10 ptos.	104%	109%	-5 ptos.
Subgerentes	110%	109%	1 pto.	112%	111%	1 pto.
Jefes	99%	98%	1 pto.	101%	105%	-4 ptos.
Profesionales	104%	103%	1 pto.	96%	101%	-5 ptos.
Técnicos	104%	103%	1 pto.	88%	89%	-1 pto.
Administrativos	101%	105%	-4 ptos.	95%	98%	-3 ptos.

Nota: comparación de renta para cargos comerciales y de apoyo por familia de cargos.

presente en esta instancia relevante para nuestra sociedad, sobre todo en un año donde estos temas nos permiten generar nuevas miradas, y ampliar nuestros límites y paradigmas en la forma de trabajar. Además, su nueva modalidad online nos permitió conocer nuevos perfiles, aproximarnos a nuevos talentos y conocer distintas competencias miradas desde este mundo digital.

Finalmente, un 5,4% de nuestros colaboradores son extranjeros, lo que nos permite seguir enriqueciendo y complementando nuestra propia cultura.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Total de colaboradores extranjeros y en situación de discapacidad

	2018				2019				2020			
	Extranjeros		Situación de discapacidad		Extranjeros		Situación de discapacidad		Extranjeros		Situación de discapacidad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	5	2,6%	0	0%	4	1,6%	0	0%	5	1,8%	0	0%
Gerentes y subgerentes	38	19,4%	0	0%	39	15,2%	0	0%	39	13,8%	0	0%
Profesionales	99	50,5%	3	14,3%	122	47,5%	14	34,1%	136	48,2%	11	32,4%
Técnicos	21	10,7%	10	47,6%	36	14,0%	15	36,6%	40	14,2%	13	38,2%
Administrativos	33	16,8%	8	38,1%	56	21,8%	12	29,3%	62	22%	10	29,4%
TOTAL	196	100%	21	100%	257	100%	41	100%	282	100%	34	100%

Total de colaboradores por grupo de edad y categoría

	2019						2020					
	Menos de 30 años		Entre 30 años y 50 años		Más de 50 años		Menos de 30 años		Entre 30 años y 50 años		Más de 50 años	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Gerentes corporativos	0	0%	7	0,2%	5	0,6%	0	0%	7	0,2%	5	0,5%
Gerentes y subgerentes	0	0%	202	5,2%	51	5,9%	0	0%	159	4,4%	65	6,9%
Profesionales	471	57%	2.146	54,7%	352	40,6%	375	56,1%	2.041	56,6%	425	45%
Técnicos	120	14,50%	763	19,5%	212	24,5%	91	13,6%	643	17,8%	210	22%
Administrativos	236	28,50%	804	20,5%	247	28,5%	203	30,3%	756	21%	240	25,4%
TOTAL	827	100%	3.922	100%	867	100%	669	100%	3.606	100%	945	100%



## 3.5 Gestión del talento 404-1, 404-2

### Atracción de talento para los nuevos desafíos

Para dar continuidad a nuestra gestión de atracción de talento, mantuvimos los programas de evaluación y feedback en nuestros dos procesos de incorporación definitiva a un área de negocio: Programa Jóvenes Profesionales (PJP) y Programa Trainee Corporativo.

#### Buscamos talento digital

De cara a las nuevas necesidades del banco y de la sociedad, y para responder a la acelerada transformación digital, es necesario avanzar en la búsqueda y desarrollo del talento experto. Por eso, nos hemos planteado nuevos retos hacia la atracción de perfiles especialistas ligados principalmente a la cultura de datos y experticia tecnológica. Generar programas en esta línea será nuestro foco de cara al 2021.

El 2020 iniciamos nuestro trabajo de profundización en estos ámbitos y reforzamos el trabajo colaborativo con universidades, invitando a estudiantes y colaboradores a ser protagonistas de los desafíos de Itaú, trabajando en el desarrollo de proyectos y desafíos estratégicos relacionados con la creación de modelos predictivos financieros y la segmentación de clientes. Esto, junto a un plan de acompañamiento a través de tutores. En esta misma línea, continuamos -de manera remota- con nuestro compromiso de intervención en aula, donde áreas especialistas del banco comparten sus conocimientos de negocio con los alumnos.

Además, participamos en siete ferias laborales y dos charlas profesionales, con el fin de potenciar nuestra marca empleadora y acercar nuevos talentos al banco. Esto nos permitió estar en contacto con más de 300 profesionales recién titulados y 200 egresados de redes de exalumnos.

#### Prácticas profesionales

Este año las pasantías y prácticas profesionales estuvieron centradas en el talento digital y datos. Nuestro foco fue atraer talento experto para desarrollar temáticas específicas de automatización, análisis e innovación en diversas áreas del banco. Trabajamos con siete egresados.



### Programa Jóvenes Profesionales (PJP)

Durante este año finalizamos el PJP con un 84% de efectivización (de los 70 profesionales que ingresaron), impactando a seis gerencias con nuestros talentos. La graduación se realizó con un evento virtual en el que participaron los jóvenes y sus tutores.

 **+40**  
Cursos

 **284**  
Horas de capacitación

 **3.090**  
Total de postulaciones

 **6**  
Gerencias corporativas involucradas



### Talento para el futuro

Hoy construimos el futuro del trabajo. El talento que nos acompaña en este desafío es clave para dar cumplimiento a la estrategia de transformación que tenemos como banco.

Durante 2020, la gerencia responsable de gestionar los temas vinculados a capital humano se transformó, pasando de ser la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos a la Gerencia Corporativa de Personas y Performance. Este cambio de nombre no es

simbólico, representa un proceso de redefinición y adaptación para responder al desafío de implementar un modelo de trabajo ágil y acelerar los resultados.

Y el cambio fue integral, cambiamos el foco, rediseñamos nuestros programas de desarrollo, generamos más espacios de contención y comunicación, adaptamos las metodologías de capacitación y nos preocupamos de brindar más información en temas contingentes, para que todos estuviéramos a la altura del desafío y fuéramos capaces de responder a las nuevas exigencias en este contexto de crisis.

Promedio de horas de formación por género al año

Género	2018		2019		2020	
	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Hombres	105.059	39	197.085	74	67.082	27
Mujeres	113.545	38	224.463	76	94.604	35
Total	218.603	39	421.548	75	161.686	31

Promedio de horas de formación por categoría al año

Categoría	2018		2019		2020	
	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación	Nº de horas de formación	Promedio de horas de formación
Gerentes y subgerentes	10.218	39	17.798	67	5.335	23
Profesionales y jefes	102.932	36	198.573	67	83.016	29
Técnicos	87.482	79	82.381	75	27.099	29
Administrativos	17.972	13	122.796	95	46.235	39
Total	218.603	39	421.548	75	161.686	31



Escuela Itaú

El principal desafío de Escuela Itaú para 2020 fue migrar hacia una modalidad de aprendizaje 100% online. Esto significó digitalizar todo el contenido que realizábamos de manera presencial, como nuestros programas de inducción (Bienvenido Itaú, Programa de formación integral para áreas comerciales y Contact Center) y las capacitaciones de cada línea de negocio. Además, implicó utilizar nuevas metodologías y plataformas de formación como Teams, Mural o Menti, que hasta entonces no conocíamos.

Por otra parte, transformamos nuestros programas anuales de formación (como Lidera o Crece), redirigiéndolos hacia una modalidad de auto gestión y autonomía de los colaboradores para diseñar sus propias rutas de aprendizaje.

También iniciamos un programa piloto con un grupo de 99 colaboradores junto a la plataforma de formación on-demand UDEMY, un sistema abierto de entrenamiento con más de 4 mil cursos disponibles. Esta plataforma les ha permitido formarse de acuerdo con sus propios tiempos e intereses.

5.597 personas participaron en Escuela Itaú durante 2020.

Sustentar este proceso de formación 100% a distancia, digital y que haya permitido responder adecuadamente a las necesidades del negocio y de nuestros clientes en pandemia fue, sin duda, el principal logro de Escuela Itaú 2020.

Esto implicó movilizarnos para apoyar al negocio y sus áreas comerciales, acompañando las necesidades de procesos nuevos como la implementación de la portabilidad financiera, los créditos Fogape-Covid-19, la postergación de cuotas, la introducción del trabajo remoto y muchos otros.

Durante 2020 ejecutamos un total de 161.686 horas de capacitación, lo que representa un promedio de 31 horas de capacitación por colaborador.



Principales contenidos abordados en las capacitaciones 2020

1. Lidera

Programa de liderazgo dirigido a los todos los gestores del banco, que consideró cápsulas cargadas dentro de la plataforma Escuela Itaú, así como talleres voluntarios a través de Microsoft Teams, orientándose principalmente al desarrollo de habilidades para gestionar equipos híbridos en contextos remotos, así como otras temáticas emergentes dentro de la contingencia, como la colaboración, adaptación y accountability.

Mientras que la primera versión de este programa - desarrollada durante el 2019 exclusivamente a través de modalidad presencial- solo incluyó a gestores de la Región Metropolitana y cargos de liderazgo determinados (alrededor de 600 colaboradores), en 2020 se incluyó a la totalidad de los gestores, sumando casi 1.000 participantes de todo Chile.

Nº de participantes aprobados

	2020
	423
	336
Total	759

2. Centralidad del cliente



Contenido transversal entregado mediante distintos programas a líneas de negocio específicas como las gerencias Mayorista y Auditoría, y en programas abiertos a nivel banco como Crece. Destacamos cursos como “El cambio como una oportunidad de conectarnos con el cliente” y “Atención de clientes en tiempos de crisis”.

Programa Crece Itaú

Programa de inscripción voluntaria dirigido a todos los colaboradores de Itaú, que tiene como propósito fomentar la autogestión del aprendizaje a través de una oferta transversal de cursos que permite a los participantes desarrollar habilidades más allá de aquellas asociadas a sus respectivas líneas de negocio.

Los cursos ofrecidos durante el año 2020 tuvieron como principal foco el trabajo en contexto de pandemia, abordando distintas temáticas como: centralidad en cliente (“El cambio como una oportunidad de conectarnos con el cliente”), autocuidado (“Cuidándome a mí para cuidar a otros”), y nuevos escenarios de trabajo (“Agilidad en tiempos de cambios, Innovación”), entre otros.

Nº de participantes aprobados

	2020
	86
	136
Total	222





### 3. Líneas de negocios

Capacitaciones realizadas para cada gerencia, cuyo rol crítico estuvo focalizado en asegurar la continuidad del negocio de acuerdo con las diferentes necesidades que nacieron por la contingencia sanitaria, tales como portabilidad financiera, postergación de cuotas, créditos Fogape Covid-19, entre otras.

Sumado a esto, realizamos acciones de intervención con los equipos, con el objetivo de trabajar en contención, habilidades emocionales, y temas relacionados con la salud mental de nuestros colaboradores en un contexto de pandemia.



### 4. Diversidad

Trabajamos fuertemente en equidad de género, realizando acciones específicas como el lanzamiento del programa iElla, con conversatorios y charlas para todos los colaboradores del banco, y la creación del Círculo de Mujeres, instancia en la que participaron colaboradores con destacado desempeño en 2019. Ver más información en [3.4 Inclusión y diversidad](#).



### 5. Normativos

En cumplimiento de las normativas vigentes de nuestros entes reguladores, realizamos cursos de Compliance, Anti Money Laundering (AML)<sup>2</sup>, Riesgo Operacional y Norma de Carácter General (NCG) 412 sobre inversiones, de acuerdo al calendario anual.



### 6. Cultura de riesgo

De acuerdo con los lineamientos de Itaú Unibanco a nivel regional, dimos inicio al programa obligatorio de Cultura de Riesgo, que cobró relevancia fundamental en los procesos remotos. Para esto, diseñamos entre otras acciones, capacitaciones en formato e-learning, acompañado por un intenso programa comunicacional.



### 7. Malla de formación de operaciones

Por segundo año consecutivo, realizamos la malla de formación de la Gerencia de Operaciones, la que movilizó a más de 719 colaboradores.



### 8. Otros programas de capacitación

#### Bienvenido Itaú

Dirigido a nuevos colaboradores que ingresan al banco. Su objetivo es entregar una mirada global de Itaú, entender la visión y comprender las actitudes de Nuestra Manera.

#### Nº de participaciones

	2020
Total	313

#### Becas

Programa de financiamiento para cursos y estudios de especialización orientados a la banca.

Participantes 2020: 57

#### SQL/Tableau

Busca entregar herramientas que faciliten el análisis de datos que se derivan de las necesidades actuales que tiene el negocio.

Participantes 2020: 72

<sup>2</sup> Prevención de Lavado de Activos (AML, por sus siglas en inglés).



Inducción al Contact Center

Su objetivo es entregar conocimientos al nuevo colaborador que ingresa al Contact Center en sistemas, procesos y estructura.

Participantes 2020: 31

Capacitaciones oratoria

Taller que permite a cargos que hacen presentaciones en público, contar con herramientas que permitan un mejor desempeño en el rol de expositor.

Participantes 2020: 38

Programa de Formación Integral

Dirigido a ejecutivos comerciales que ingresan al banco. Tiene por objetivo entregar las herramientas necesarias para que puedan cumplir con su desempeño, a través de una malla de formación integral presencial, tanto en la Región Metropolitana como otras zonas del país. Se incorporó este año la versión e-learning, para tener un mayor alcance.

Participantes 2020: 43

UDEMY

Plataforma virtual de capacitación abierta on-demand que entrega conocimientos en diversos ámbitos de aprendizaje y pone foco en la autonomía y autogestión del colaborador para ser protagonista de sus propias rutas de aprendizaje (en temáticas y en tiempo).

Participantes 2020: 99

Evaluación de desempeño

404-3

Contamos con una cultura donde el feedback es fundamental para nuestro progreso y desarrollo laboral. Para monitorear la performance de nuestros colaboradores e identificar oportunidades de mejora, desarrollamos un ciclo de meritocracia, conocido internamente como ciclo de performance, en el que se evalúan objetivos y formas de lograrlos de lograrlo, a través del alineamiento a Nuestra Manera.



Para esto, evaluamos el desempeño en función de dos ejes de actuación: nivel de cumplimiento de metas (Eje X) y nivel de adhesión a los comportamientos que Itaú espera encontrar en sus colaboradores (Eje Y). Estos ejes sirven de base para la Planificación Estratégica de Personas (PEP), trabajo que, tras el análisis de resultados, busca generar acciones de reconocimiento, desarrollo, retención y planificación de carrera de los colaboradores.

Asimismo, contamos con un modelo diferenciado de medición de desempeño para los gerentes corporativos y sus reportes directos conocido como proceso de Relatoría, al cual -además de las mediciones de ejes ya mencionadas- se le suma una metodología de mediciones cruzadas, donde un gerente no solo es evaluado por su respectivo gestor directo, sino que, además, se suma la evaluación de otro gerente corporativo. De esta manera, nuestro objetivo es aumentar la imparcialidad y transparencia dentro del proceso de evaluación.

Para continuar consolidando el modelo, el foco en 2020 estuvo en la implementación, alineamiento y ejecución de la nueva metodología de evaluación. Estos cambios se debieron a la búsqueda de la mejora continua y a ajustes según el contexto mundial.

Durante 2020, un 90% de nuestros colaboradores participó del proceso de evaluación de performance, lo que nos permite contar día a día con más herramientas para quienes forman parte del banco.

Ciclo de performance

	2018	2019	2020		Total
	Total	Total			
Total de colaboradores	5.638	5.616	2.716	2.504	5.220
Nº de colaboradores evaluados	5.065	5.110	2.440	2.342	4.728
% respecto del total de colaboradores	91%	91%	90%	94%	92%

\*Nota: No es posible lograr un 100% de cobertura ya que algunos colaboradores no participan del proceso. En algunos casos no cumplían con criterios de antigüedad mínima, tipo de contrato y/o licencia médica mayor a 210 días.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 4 Capital social y relacional



## 4. Capital Social y Relacional

### Caso destacado

#### Valor compartido e impacto social

Estamos convencidos de que la respuesta a la crisis desatada por la pandemia del Covid-19 requería de la participación y aporte de cada sector de la sociedad. Por eso, en Itaú desarrollamos distintas iniciativas de valor compartido e impacto positivo de cara a la sociedad.

Durante julio, con el objetivo de responder a las necesidades de diversas instituciones y organizaciones sociales y de salud del país, movilizamos recursos para la compra de 42 mil insumos de diferente naturaleza -desde cajas de alimentos hasta kits de limpieza, pañales de adultos y útiles escolares-, destinados a ayudar a familias de sectores vulnerables de Valparaíso, Biobío y Región Metropolitana.

Y sabíamos que aún podíamos hacer más. Por eso, en alianza con la Fundación Santa Ana, contribuimos a que 12 mujeres emprendedoras y costureras de sectores vulnerables que, como consecuencia de la crisis sanitaria habían visto disminuidos sus ingresos familiares, pudieran elaborar 20 mil mascarillas reutilizables destinadas a los trabajadores de la red de centros del Servicio Nacional de Menores (Sename).

Susana Tonda, Directora Nacional del Servicio, agradeció el apoyo de Itaú y Fundación Santa Ana, por “incorporarnos en este círculo virtuoso de colaboración en tiempos de pandemia, con un aporte que llegará en sus diferentes entregas tanto a los centros y residencias que administramos directamente desde Sename, como a las residencias que gestionan nuestros organismos colaboradores<sup>3</sup>”.

<sup>3</sup> Fuente: <https://www.diariosustentable.com/2020/04/costureras-de-renca-y-la-pintana-confeccionaran-mascarillas-destinadas-a-trabajadores-del-sename-con-apoyo-de-itaui/>

Solo con colaboración, responsabilidad y solidaridad superaremos esta emergencia todos juntos.





Red Chile  
APOYAMOS



DERECHOS  
HUMANOS

Principio: 1 - 2



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Meta: : 4.3 / 8.3 - 8.10 / 9.3



## 4.1 Nuestras alianzas

102-12, 102-13

En Itaú sabemos que somos parte de una sociedad exigente que busca actores empresariales comprometidos con su entorno. Creemos también, en el valor del trabajo en equipo y en que sumar conocimientos y experiencias nos hace mejores. Por eso en 2020 continuamos siendo parte de diversas organizaciones e iniciativas en materia de sustentabilidad, así como de distintas membresías y agrupaciones gremiales y empresariales.





Adicionalmente, a raíz de la pandemia tuvimos que priorizar nuestras actividades y áreas principales de acción, para enfocar los recursos y contribuir con las necesidades más apremiantes durante la emergencia.

Total contribución

Tipo de contribución (en millones de pesos)	2018	2019	2020
Dinero	4.131	4.965	7.737
Tiempo (voluntariado de colaboradores en horas laborales)	57	71	0,6
Sobrecarga de administración	100	100	142
Total	4.288	5.136	7.880

Nota: los valores de años anteriores fueron recalculados en base a mejor información disponible.

Movilidad urbana

Bike Santiago: aporte a la movilidad urbana del personal de salud

Mediante una membresía gratuita de un mes en Bike Santiago, durante el periodo de confinamiento y junto al operador de las bicicletas, pusimos este servicio a disposición de todas las personas que se desempeñan en labores relacionadas a servicios de salud.

Este beneficio consistió en viajes ilimitados de una hora en bicicleta durante 30 días, con la finalidad de proporcionar a los funcionarios de la salud un traslado seguro a sus trabajos.

El periodo de comunicación de la campaña fue de abril a junio, y la membresía se hizo extensiva a quienes estuvieron haciendo uso del servicio hasta finales de septiembre de 2020.

De esta forma, buscamos ayudar a mantener el distanciamiento social facilitando el traslado desde y hacia sus sitios de trabajo, a la vez que seguimos contribuyendo con el medio ambiente y con la descongestión de las calles, mediante un medio de transporte limpio.



308

Inscripciones

82

Personas registradas

2.921

Viajes registrados

45.019

Minutos registrados

Nota: resultados calculados del 14 de abril, inicio de la campaña, al 31 de diciembre.



Salud

Todos por la salud, una iniciativa social

Movilizamos recursos para adquirir más de 40 mil insumos destinados a instituciones que atienden a sectores vulnerables y centros de salud en diversas regiones del país.



**Región de Valparaíso**  
 26.100 insumos

Leche, shampoo, cubre calzado, trajes desechables, guantes, pecheras plásticas y mascarillas, al sanatorio Marítimo Viña del Mar.

Buzos impermeables, mascarillas quirúrgicas, escudos faciales y termómetros infrarrojos al Centro de Salud Familiar (Cesfam) de San Felipe.

**Región del Biobío**  
 100 insumos

Kits de limpieza y de comida, útiles de colegio y pañales de adulto, a la agrupación Familia Aspi en San Pedro de la Paz.

Se trata de una agrupación de padres y familiares de niños y niñas con Síndrome de Asperger y Trastorno del Espectro Autista (TEA).

**Región Metropolitana**  
 16.150 insumos

Cajas de alimentos, frazadas y otros insumos a la Fundación Quiero Mi Casa, al Cesfam de Pedro Aguirre Cerda y a la Villa Padre Hurtado.

Nuestro aporte a una Teletón digital

Luego que la versión 2019 de este histórico evento se suspendiera por el estallido social ocurrido en octubre en nuestro país, la reprogramación de la Teletón tuvo que superar diversos retos.

La trigésima primera versión de esta campaña solidaria, programada para el 3 y 4 de abril de 2020, se vio obligada a dar un giro para cuidar la salud de la ciudadanía, invitándolos a realizar sus aportes preferentemente de manera remota. Esta nueva modalidad incentivó la participación inédita de todos los bancos para ser parte de un proceso de recaudación digital colaborativa.

Como Itaú, nos sumamos sin dudar, y habilitamos nuestras plataformas online (Itaú App y sitio web) para que nuestros clientes pudieran hacer su aporte de manera fácil y segura. Además, incentivamos a nuestros colaboradores a donar mediante una campaña interna en la que, como banco, nos comprometimos a triplicar el monto total de sus donaciones.

Con todo esto logramos reunir un total de casi \$700 millones entre donaciones de clientes, colaboradores y el aporte del banco.



Aporte Teletón 2020	
Clientes:	\$488.593.303
Colaboradores:	\$51.477.600
Itaú:	\$154.432.800
<b>Aporte total:</b>	<b>\$694.503.703</b>



## Nos unimos al Fondo Privado de Emergencia para la Salud en Chile

Durante 2020 y en respuesta a la crisis sanitaria, la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC) creó el Fondo Privado de Emergencia para la Salud en Chile.

En línea con nuestra actuación social como banco y con nuestro compromiso de contribuir a aliviar los impactos de la pandemia, nos sumamos a esta iniciativa, cuyo objetivo fue colaborar en las necesidades más apremiantes de la emergencia sanitaria, definidas de manera coordinada con autoridades nacionales y en articulación con la sociedad.

Contribuimos con más de \$1.500 millones para la lucha contra la pandemia del Coronavirus en nuestro país.

Estos recursos fueron destinados a la adquisición de implementos de salud, equipamiento, test y otros insumos médicos.

## Promoviendo el emprendimiento de mujeres a través de la donación de mascarillas

En una acción conjunta con Fundación Santa Ana y mujeres emprendedoras de sectores vulnerables, concretamos la donación de 20 mil mascarillas reutilizables para los y las funcionarias del Sename.



\$35.500.000

Donados para la elaboración de mascarillas

12

Mujeres emprendedoras participantes

20 mil

Mascarillas elaboradas

## Educación

### Fundación Itaú: fomento al desarrollo cultural y educativo

Fundación Itaú es una institución de derecho privado, sin fines de lucro, que tiene su origen en 1992, año en que se constituye con el propósito de fomentar el desarrollo cultural y educativo de la sociedad. A través de sus programas, concentra los esfuerzos en el ámbito de la educación, una de las múltiples necesidades de nuestro país y en particular de sus sectores más vulnerables.

Originalmente, estas iniciativas habían sido Lee para un Niño y Experiencia Empresa, ambas apalancadas en el voluntariado corporativo del banco, para desarrollar instancias de mediación lectora en el caso de la primera, y una inducción al mundo laboral en el caso de la segunda.

Este año, el foco se mantuvo, pero se expandieron los mecanismos de impacto para responder a las nuevas exigencias que impuso la pandemia. Así, no solo se desarrollaron nuevos programas que incorporaron la modalidad no presencial y digital para continuar llevando educación, cultura y entretenimiento a cientos de niños y jóvenes, así como a sus familias, sino que se incursionó en un nuevo formato, la televisión, concretamente en TV Educa Chile.

Adaptar las iniciativas a formatos digitales implicó grandes esfuerzos que hoy nos llenan de orgullo. Estas nuevas modalidades permitieron desarrollar material educativo audiovisual y formatos innovadores que ahora estarán disponible para aún más personas de manera permanente.





Este programa de fomento lector orientado a niños y niñas de entre dos y siete años, busca promover la lectura en la primera infancia. Se implementó en Chile en abril de 2018 y opera a través del voluntariado corporativo, con la participación de más de 100 voluntarios al año.

Durante 2020, en un contexto sin acciones presenciales, Fundación Itaú continuó promoviendo la lectura entre niños y niñas. Ahora, con un doble objetivo: impactar en el desarrollo cognitivo y emocional de los menores, y convertirse en un punto de unión para la familia, así como de contención para los niños y niñas durante la

## Lee para un Niño - actividades

### Visita a jardines

De todas las actividades asociadas a Lee para un Niño, esta fue la única que pudo realizarse de manera presencial antes de que se decretara estado de catástrofe nacional.

Se realizaron dos visitas a jardines infantiles durante la segunda semana de marzo, las que beneficiaron a 103 niños y niñas, y representaron un total de 33 horas donadas a la comunidad.

### Mil libros donados

Fundación Itaú entregó gratuitamente mil libros de su colección Lee para un Niño a menores pertenecientes a 18 residencias ubicadas en distintas regiones del país.

La acción se realizó en el marco de un convenio suscrito con las fundaciones Nuestros Hijos y Casa Familia -que atienden a niños, niñas y adolescentes de escasos recursos que luchan contra el cáncer- y con el proyecto "Juntos por la Infancia" de la Comunidad de Organizaciones Solidarias, que trabaja directamente con 70 residencias del Sename.

La donación, que benefició a cerca de 500 niños, buscó responder a las necesidades educativas y recreativas de niños, niñas y madres adolescentes que llevan meses confinadas en sus hogares y requieren material didáctico y recreativo que apoye su proceso educativo y les proporcione contención emocional.

### Un momento para un cuento

Esta [colección audiovisual de 30 cuentos infantiles](#) narrados por tres destacados cuentacuentos, busca promover la lectura mediante la disponibilización de material de libre acceso a través de YouTube.

Los cuentos son narrados en esta plataforma utilizando distintas técnicas como la lectura en voz alta, el kamishibai - o teatrillo de papel-, el franelógrafo, la técnica del cordel y la lectura con objetos. Además, los libros utilizados para realizar esta actividad corresponden a obras de más de 35 autores e ilustradores nacionales y extranjeros que entregan una experiencia visual adicional a los espectadores.

Al cierre del año, esta colección contaba con 1.177 visualizaciones totales.

Para vivir esta experiencia visita las redes sociales de Fundación Itaú Chile:



Instagram (@fundacionitauchile)



Facebook (/FundacionItaUChile)



YouTube (Fundación Itaú Chile).

### Todos podemos ser cuentacuentos

Diseñado como una serie audiovisual de 10 capítulos, este taller digital aborda técnicas básicas de mediación lectora, enfocadas en qué leer, cómo mantener la atención de los niños y niñas y qué hacer en situaciones difíciles, principalmente.

En este taller digital, jóvenes y adultos que quieran ser cuentacuentos pueden adquirir nuevas herramientas que les permitan fomentar la lectura en sus familias y comunidades.

El contenido se encuentra disponible en el [canal de YouTube de la Fundación Itaú](#) y, al cierre de 2020, cuenta con más de 800 visualizaciones.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



experiencia  
empresa

Desde hace 16 años, este programa educativo de inducción al mundo del trabajo busca anticipar y acercar a los estudiantes de enseñanza técnico-profesionales que se encuentran en situación de vulnerabilidad a la realidad y desafíos del mundo laboral.

Experiencia Empresa apunta al desarrollo de habilidades sociolaborales de los jóvenes y promueve la vinculación de los establecimientos educacionales técnicos-profesionales con los sectores productivos.

## Experiencia empresa - actividades

### Experiencia empresa ahora en formato digital

En respuesta al contexto de pandemia, el Ministerio de Educación modificó el reglamento de prácticas y titulación para la educación técnico-profesional en 2020 y 2021. Esto permitió considerar como horas efectivas de prácticas, la educación dual y la participación de estudiantes en conversatorios virtuales.

Para apoyar este proceso, se realizó el ciclo de charlas [“Experiencia Empresa 2020: aprendizajes a distancia”](#) compuesto por:

**12 exposiciones a cargo de 13 colaboradores de Itaú y 3 profesionales externos.**

Estas presentaciones fueron transmitidas vía streaming y siguen disponibles en el canal de YouTube de Fundación Itaú Chile.

Además, este año se incorporó al programa el Liceo Mariano Latorre de La Pintana, con la especialidad de Contabilidad.

En total, participaron **176 estudiantes** de los siguientes establecimientos educacionales:

- Don Enrique Alvear, Cerro Navia, Santiago.
- Padre Pedro Arrupe, Quilicura, Santiago.
- Matilde Brandau de Ross, Valparaíso.
- Mariano Latorre, La Pintana, Santiago.

**Un programa que da frutos: prácticas profesionales en Itaú para exalumnas de Experiencia Empresa**

El programa busca la continuidad en el proceso educativo de los estudiantes, diseñando una trayectoria profesional para ellos.

De manera inédita, en 2020 [dos alumnas que formaron parte del programa durante 2018](#) y que egresaron en 2019 de cuarto medio, realizaron su práctica profesional en Itaú.

Las egresadas de los colegios Padre Pedro Arrupe y Enrique Alvear fueron patrocinadas por Fundación Itaú y participaron del proceso habitual de selección de nuestro programa de prácticas profesionales.

### Un nuevo formato: TV Educa Chile

Fundación Itaú Chile participó con dos producciones originales en la señal de televisión abierta TV Educa Chile, que desde abril de este año emite programas educativos orientados a audiencias de entre cuatro y doce años.

Así, se continuó aportando a la educación chilena, a través de contenidos de calidad para el proceso de aprendizaje online que millones de niños y niñas han tenido que realizar durante la crisis sanitaria.



▶ **Tengo una pregunta**  
Matemáticas e innovación, ciencias aplicadas, medioambiente y sustentabilidad, son los temas que aborda el espacio “Tengo una pregunta”.

Esta serie audiovisual, que contempla 60 cápsulas de ocho minutos cada una, busca enseñar de manera entretenida contenido que forma parte del currículum del Ministerio de Educación para niños y niñas de entre ocho y doce años.

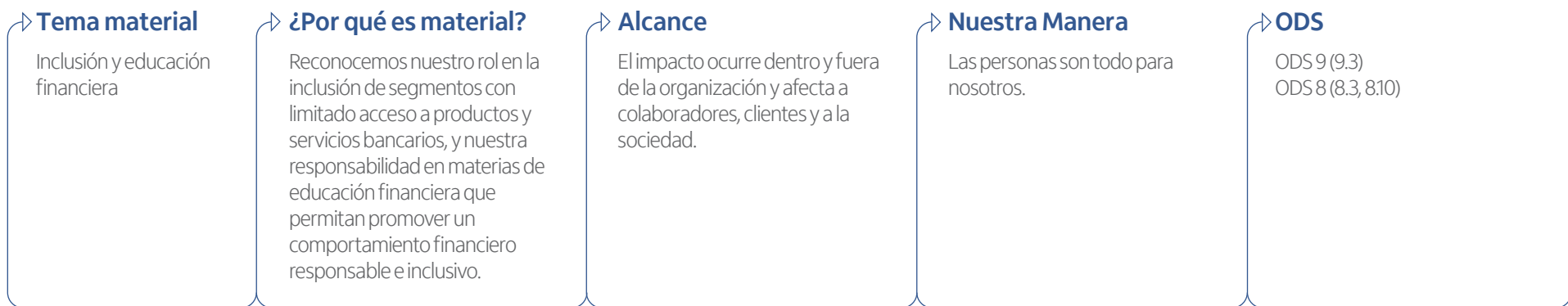
Los capítulos fueron desarrollados y protagonizados por reconocidos académicos y divulgadores científicos nacionales.

▶ **The word of the day**  
Microprograma de inglés que consiste en 20 capítulos de un minuto, emitidos de lunes a domingo, con ocho repeticiones diarias.

El espacio es protagonizado por niños y niñas de distintos establecimientos educacionales del país, quienes a través de un video pueden dibujar, tocar, cantar o bailar una palabra en inglés.

Las colecciones están disponibles en las redes sociales de Fundación Itaú.

## 4.3 Inclusión y educación financiera 103-1, 103-2, 103-3



### Inclusión financiera

De acuerdo con el Banco Mundial, la evidencia sugiere que la inclusión financiera puede jugar un rol relevante en la reducción de la pobreza, en la disminución de la desigualdad y en un crecimiento económico inclusivo<sup>4</sup>. El sector bancario juega un papel en esta materia y, en Itaú, buscamos aportar a la inclusión financiera de sectores con ingresos medios-bajos a través de nuestra unidad especializada Condell.

Este año, en particular, habilitamos diversos mecanismos de comunicación con nuestros clientes Condell y nuevas funcionalidades digitales para facilitar sus procesos de pago. Así, además de contribuir al distanciamiento social y evitar la concurrencia a las sucursales, ampliamos el acceso remoto, fácil y rápido de miles de clientes a lo largo del país.

Por otra parte, activamos 300 cuentas corrientes Itaú para aquellos clientes Condell con buen comportamiento crediticio, permitiendo su acceso a todos los beneficios de Itaú.

La inclusión financiera es un factor que propicia 7 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.<sup>5</sup>

4 Fuente: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>  
5 Fuente: Banco Mundial (<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>)



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Educación financiera

Creemos que la educación financiera es un ámbito en el que podemos generar un impacto positivo en la sociedad, entregando herramientas para que las personas y las pequeñas y medianas empresas, que están en el centro de todo lo que hacemos, tengan el conocimiento necesario para tomar buenas decisiones financieras.

### Press Training a través de plataformas digitales

Con el objetivo de contribuir a la educación financiera de los profesionales de medios de comunicación, hace cuatro años iniciamos nuestros Press Training Itaú, que consisten en encuentros con expertos para exponer temas de interés a periodistas del sector financiero.

En un año distinto, donde lo digital tomó gran relevancia, realizamos dos encuentros a través de videollamadas a las que se conectaron en total 32 periodistas de medios de comunicación especializados en economía y finanzas.

### Emol Social Itaú

A partir de septiembre, esta plataforma digital nos permitió formar una comunidad de 1.450 personas. Publicamos contenido informativo relacionado con educación financiera y noticias de interés general. A través de publicaciones como “[¿En qué fijarse antes de solicitar un crédito de consumo?](#)” o “[Endeudamiento responsable: conoce cuáles son sus beneficios](#)”, buscamos aportar a una sociedad con mayores y mejores conocimientos financieros.

### Itaú Inversiones

En este [Podcast](#) publicado a través de Spotify, Itaú AGF brinda información sobre decisiones de inversión con análisis de expertos en temas económicos y financieros. Al cierre de 2020, el canal cuenta con 54 capítulos de 6 a 10 minutos con información sobre fondos mutuos, inflación y perspectivas de mercados financieros.

### Educación financiera: tips en cuarentena

En Itaú pusimos a disposición de todos nuestros clientes y de la sociedad en general una miniserie de videos con tips de educación financiera. Estos fueron especialmente pensados para la cuarentena.

La miniserie, disponible [aquí](#), contó con tres capítulos con consejos prácticos que responden a la pregunta ¿Cómo controlar los gastos en cuarentena?, abordando temas tan concretos como las compras del supermercado, el uso de la energía y el agua, el tiempo libre, entre otros.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 5 Capital ambiental



## 5. Nuestra Manera

### Caso destacado

#### Iniciamos el proceso de medición de nuestra Huella de Carbono 2019-2020

Queremos contribuir con el planeta y el medioambiente, no solo a través de los flujos de capital para proyectos sustentables, sino también con una operación que siga principios de ecoeficiencia.

Para eso, este año iniciamos el proceso de medición de nuestra huella de carbono corporativa, ya que nos interesa contar con una línea base robusta que nos permita identificar los principales aspectos de mejora, considerando nuestra nueva manera de trabajar preferentemente remota.

Para esto, contamos con el apoyo de expertos en la materia, quienes nos asesorarán para avanzar en planes que aporten a una mejor gestión de nuestras emisiones. Durante 2021, y con los resultados de esta medición, iniciaremos un trabajo interno de evaluación de metas y acciones que permitan movilizar al banco hacia una operación más sustentable.

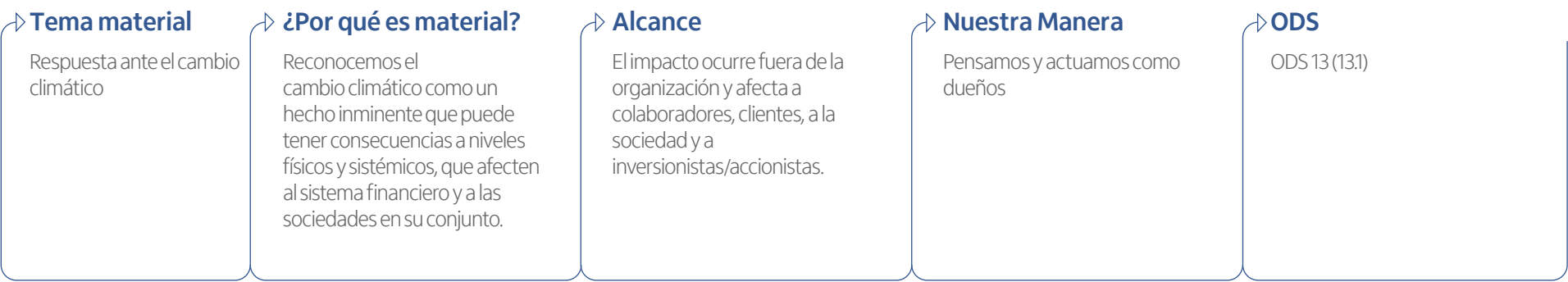




5.1

Respuesta ante el cambio climático
 

103-1, 103-2, 103-3





### ¿Qué es el Acuerdo Verde?

Es un compromiso voluntario entre el sector financiero, el gobierno y los reguladores, que define principios generales respecto de la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático en la toma de decisiones por parte de las entidades signatarias y compromete acciones concretas en este ámbito.

Los cuatro focos de acción del Acuerdo Verde son:



## Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático <sup>201-2</sup>

Sabemos que los efectos del cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono tienen riesgos que podrían generar consecuencias negativas para las instituciones financieras e, incluso, para la estabilidad del propio sistema.

Existen riesgos económicos asociados a cambios en las industrias donde operan nuestros clientes, ya sea por nuevas regulaciones, nuevos requerimientos de inversión o acortamiento de la vida útil de activos, entre otros, pero también hay riesgos reputacionales vinculados al financiamiento de proyectos que contribuyan al cambio climático y sus consecuencias. Y como efecto de estos riesgos, se desprende el riesgo de no pago de los clientes.

Pero también vemos oportunidades asociadas tanto al desarrollo de nuevos sectores como a la generación de nuevos financiamientos para empresas con negocios tradicionales. Es decir, el crecimiento de nuevos nichos de negocios.

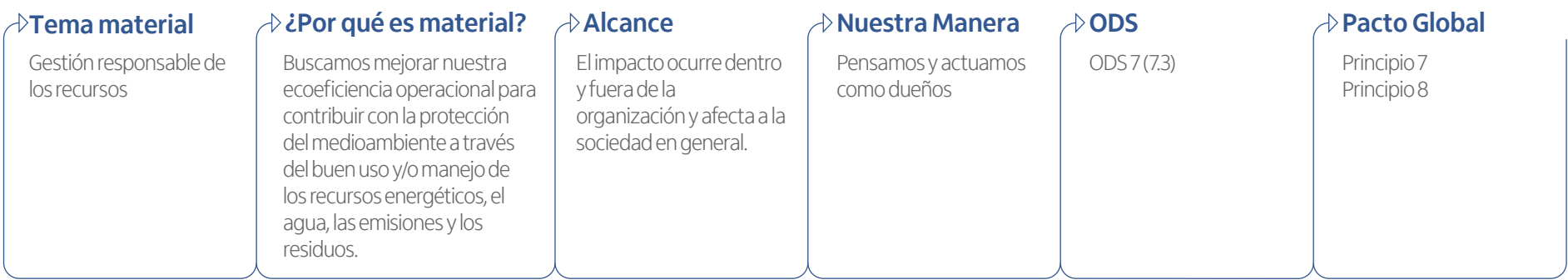
En el análisis que realizamos para cada cliente, identificamos el sector en el que se desarrolla la empresa, las regulaciones que la afectan y las cifras históricas que, en algunos casos, ya muestran los impactos del cambio climático en cifras reales y proyectadas. Por esto, el fenómeno del cambio climático ya es una variable que se levanta de manera indirecta en nuestros análisis.

No gestionar estos riesgos y oportunidades podría tener diversas consecuencias económicas para nuestro negocio, tales como aumento de costos por deterioro de cartera, mayores costos financieros y pérdidas de ingresos o crecimiento de cartera.



5.2 Gestión responsable de los recursos

103-1, 103-2, 103-3, 302-1, 303-5



Sabemos que nuestros impactos ambientales directos no son significativos considerando el giro de nuestro negocio. Sin embargo, nos preocupamos por mantener una gestión ambiental responsable. En concordancia con ese propósito, durante 2020 iniciamos el proceso de medición de nuestra Huella de Carbono Corporativa 2019-2020, con el objetivo de establecer una línea de base sobre la cual diseñar iniciativas que nos permitan una gestión más sustentable.



Consumo de energía

	2018			2019			2020		
	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura
Calefacción (gas natural)	42.780 m <sup>3</sup>	M\$5.691	100%	43.446 m <sup>3</sup>	M\$4.675	100%	40.702 m <sup>3</sup>	3.827	100%
Electricidad	15.296 MWh	M\$2.228.859	83%	15.394 MWh	M\$2.097.734	82%	14.545 MWh	M\$2.056.919	80%

Nota la cobertura no es total porque algunas instalaciones llevan su registro a través de gasto común, lo que impide conocer el detalle de dicho consumo



Captación de agua

	2018			2019			2020		
	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura	Consumo	Monto	Cobertura
Agua municipal o de otras empresas	84.581 m3	M\$91.185	81%	75.868 m3	M\$87.763	79%	69.132 m3	M\$82.218	68%

Nota: a cobertura de agua no es total debido a que algunas instalaciones llevan su registro de agua a través de gasto común, lo que impide conocer el detalle de dicha captación.



## Gestión de nuestros residuos

### Residuos electrónicos

Estamos conscientes de que este año, más que nunca, cientos de establecimientos educacionales requirieron apoyo urgente para continuar con su proceso educativo en las condiciones de crisis sanitaria. Así, por tercer año consecutivo renovamos nuestra alianza con Chilenter, y reforzamos nuestros protocolos de revisión y donación de estos insumos.

Los computadores y otros aparatos electrónicos que nuestro banco clasifica como residuo electrónico por razones de usabilidad pasan a tener una segunda vida, aportando a un ciclo virtuoso de economía circular gracias a esta alianza. En concreto, durante 2020, y gracias a nuestro aporte, Chilenter podrá ensamblar alrededor de 7.540 equipos que serán entregados a diferentes colegios entre 2021 y 2022.

En materia medioambiental, la correcta gestión de estos residuos mitigará la emisión de 712 tonCO<sub>2</sub>e, gas precursor del cambio climático, lo que equivale a plantar 20.751 árboles, cambiar 28.433 ampolletas tradicionales a LED y al consumo anual de 118 casas.



### Residuos reciclados

	2018	2019	2020
Residuos electrónicos	14.038 kg.	1.272 kg	16.319 kg





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 6 Capital manufacturado



## 6 Capital manufacturado

### Caso destacado

#### Estamos fortaleciendo nuestros mecanismos de consulta con proveedores

De manera inédita, este 2020 realizamos una encuesta dirigida a nuestros proveedores como parte del proceso de materialidad para nuestra Memoria Integrada 2020.

A través de un breve formulario online, los participantes pudieron calificar la gestión de proveedores de nuestro banco y determinar los desafíos más relevantes para Itaú en esta materia. Entre ellos, destacaron temas asociados a incentivos y mecanismos de comunicación.

Para este ejercicio de consulta contamos con la participación de casi 100 empresas proveedoras, las que representan un 10% del universo consultado. Como primer ejercicio, esperamos en el corto plazo realizar las gestiones que nos permitan aumentar la tasa de participación en la encuesta y, en el mediano plazo, gestionar las necesidades identificadas desde nuestros proveedores.



Principio: 2 - 4 - 5

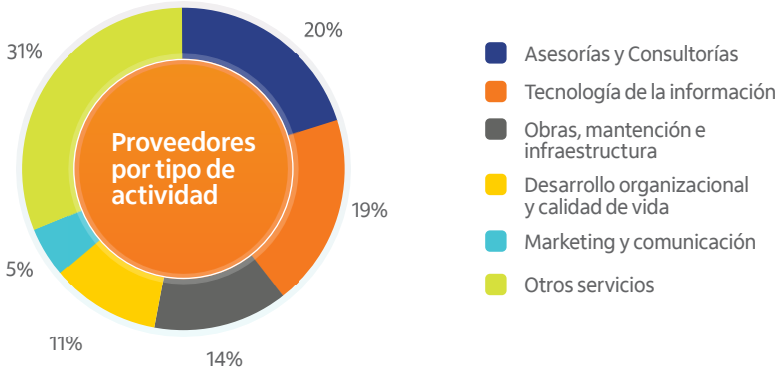


## 6.1 Nuestra cadena de suministro

102-9, 204-1

Nuestra cadena de valor está compuesta por 1.769 proveedores. Un 92% de ellos son personas o empresas de origen nacional y de éstos, el 80% tiene sus operaciones en la Región Metropolitana.

Proveedores por ubicación geográfica	Proporción
Extranjeros	8%
Nacionales	92%
Metropolitana	80%
Regiones	20%
Total	100%

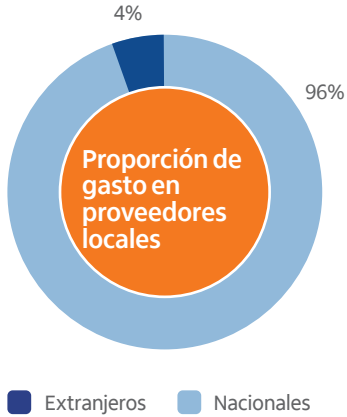


### Proveedores Pyme

Del total de nuestros proveedores, 897 corresponden a pequeñas y medianas empresas, las que representan un 29% del gasto total del banco en este ítem. Además, solo 143 son empresas extranjeras, lo que significa que un 96% del gasto es en proveedores nacionales.

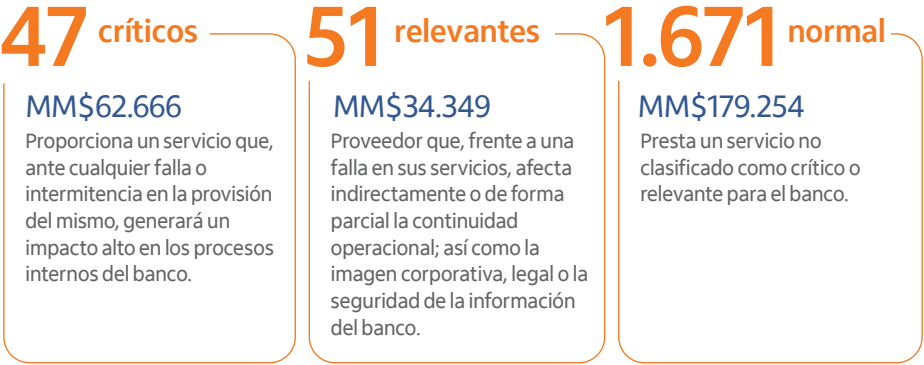
	2018	2019	2020
Gasto total en proveedores	MM\$324.241	MM\$286.631M	MM \$276.269
Gasto en proveedores PYME	MM\$55.269	M\$84.578	MM \$79.477
Proporción de gasto en proveedores PYME	17%	30%	29%
Número total de proveedores	1.038	1.896	1.769
Número de proveedores PYME	910	959	897

Nota: Los números corresponden a los proveedores activos y vigentes a diciembre de cada año del banco en Chile, sin incluir filiales.

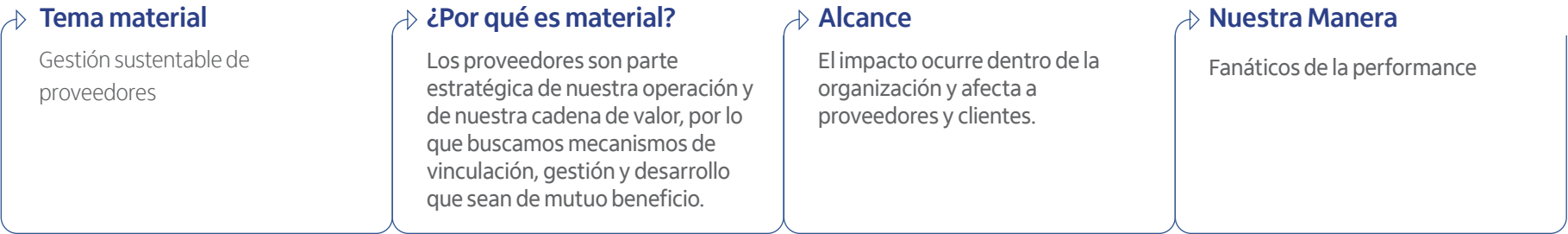




**Clasificación de proveedores por nivel de criticidad**  
 Uno de los criterios a través de los cuales clasificamos - y posteriormente evaluamos- a nuestros proveedores es por su nivel de criticidad, considerando las siguientes categorías:



## 6.2 Gestión sustentable de proveedores 103-1, 103-2, 103-3

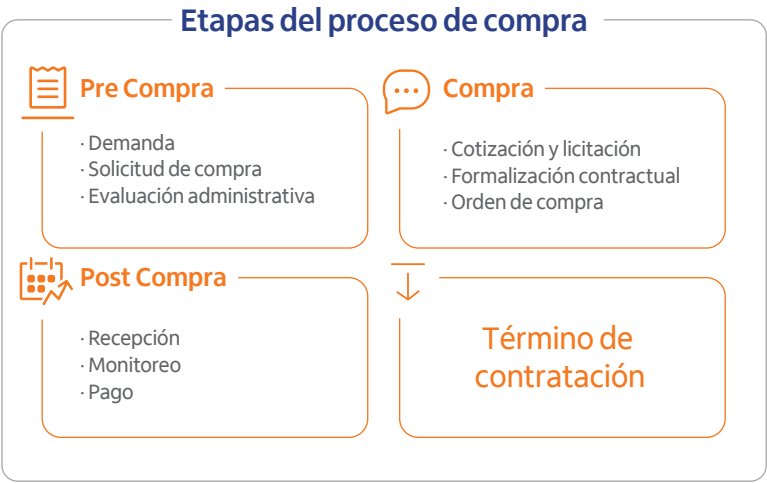


Contamos con un nuevo modelo de compras y pagos para el banco y sus filiales, vigente desde el 2 de noviembre de 2020, donde definimos los procesos y lineamientos a cumplir para las adquisiciones, pagos de bienes y servicios, así como la administración de proveedores. Este modelo nos permite alcanzar cuatro grandes beneficios:





La normativa interna incorpora todas las etapas de relacionamiento con nuestra cadena de suministro, desde la pre compra hasta el pago, así como también aspectos asociados al relacionamiento ético en términos de buen trato con nuestros proveedores y conflictos de interés.





## Evaluación de proveedores <sup>414-1</sup>

Durante el periodo reportado en esta Memoria Integrada, trabajamos en evaluar administrativamente a la totalidad de nuestros proveedores, buscando minimizar los posibles impactos financieros, reputacionales, operativos y legales durante la prestación del servicio.

**Durante 2020, 378 nuevos proveedores se sumaron a nuestra cadena de suministros.**

Para el actual proceso de compras, en temas relativos al ámbito laboral revisamos el cumplimiento de los pagos previsionales. En tanto, para los proveedores con prestación de servicios clasificados con riesgo medio y alto, validamos el ámbito de la prevención de riesgos laborales.

En materia de riesgo reputacional, revisamos lo relacionado con el cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho y conflictos de interés, pero no verificamos temas de libertades sindicales.

En caso de existir una necesidad de externalización de servicio, se solicita al área de soporte de compras ejecutar un proceso de evaluación administrativa para el o los potenciales proveedores.

La evaluación por realizar se define de acuerdo a tres criterios y se realiza siguiendo una matriz de evaluación.

## Total de la contribución

	2018	2019	2020
Cantidad total de proveedores	2.038	1.896	1.796
Cantidad total de proveedores evaluados	1.545	1.596	1.796
Porcentaje de proveedores evaluados en relación con el total de proveedores	76%	84%	100%

<sup>1</sup> Proveedores con evaluación vigente a 2019.

## Criterios para la evaluación

Criticidad del servicio	Monto de Compra Anual	Ingreso a dependencias del banco
Critico – Relevante – Normal	<100 UF - < 2.000 UF - > 2.000 UF	Requiere o No requiere

Ámbitos de Evaluación	Tipo de Proveedor				
	Crítico y Relevante	Normal			Extranjero
		Mayor a 2000 UF	Menor a 2000 UF	Menor a 100 UF	
AML	Informe AML Beneficiario Final	Informe AML Beneficiario Final	Informe AML Representante Legal y Directorio	Informe AML Empresa	Informe AML Empresa, Representante Legal y Directorio
Partes Relacionadas	Identificación de operación con Parte Relacionada	Identificación de Operación con Parte Relacionado	Identificación de Operación con Parte Relacionado	Identificación de Operación con Parte Relacionado	-
Relaciones Laborales	Conflicto de interés Obligaciones Laborales Beneficio Final	Conflicto de interés Obligaciones Laborales Beneficio Final	Conflicto de interés Obligaciones Laborales Representante Legal y Directorio	-	-
Riesgo Crédito	Informe Sinacofi y EEFF	Informe Sinacofi	Informe Sinacofi	-	-
Legal	Constitución de la Empresa Apoderados Modificadores	Constitución de la Empresa Apoderados Modificadores	-	-	-
Prevención de Riesgo	Normas de Higiene y Seguridad	Normas de Higiene y Seguridad	Normas de Higiene y Seguridad	Normas de Higiene y Seguridad	Normas de Higiene y Seguridad



Cada uno de estos ámbitos busca mitigar un riesgo particular, según lo indicado a continuación:

**a) Riesgo Operacional:** determina la criticidad asociada al riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.

**b) Recursos Humanos:** verifica el cumplimiento de leyes laborales y conflicto de interés con colaboradores del banco.

**c) Anti Money Laundering (AML):** revisa riesgos relacionados al cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activo, financiamiento del terrorismo y cohecho y conflictos de interés.

**d) Parte Relacionada:** identifica operaciones conforme a lo indicado en la "Política de créditos para operaciones crediticias con relacionados", según el título XVI de la ley número 18.046 sobre sociedades anónimas emitida por la Gerencia Corporativa Legal.

**e) Riesgo Financiero:** verifica lo relacionado a salud y comportamiento financiero del proveedor.

**f) Legal:** valida la correcta constitución de Sociedad, modificaciones, poderes y representantes.

**g) Prevención de Riesgo:** revisa el cumplimiento de todas las normas relacionadas con higiene y seguridad.

Una vez obtenido el resultado de la evaluación, se informa vía correo electrónico al solicitante si el proveedor cumple o no con los requisitos, para ser registrado en el sistema.

### Plazos de pago

Con la entrada en vigor de la Ley N°21.193, desde el 1 de enero de 2020 que Itaú, en su permanente preocupación de mantener relaciones sustentables con sus proveedores, paga a todos sus proveedores en un plazo máximo de 30 días.

Además, a partir del 1 de abril de 2020, al inicio de la pandemia Covid-19 en Chile, el Comité Ejecutivo decidió pagar a todos sus proveedores PYMEs a 7 días, siempre que el flujo cumpla con la normativa interna vigente.

### Actualización del proceso de evaluación

Sumado a esto, comenzamos la actualización del proceso de evaluación de proveedores, revisando los criterios, la metodología y la frecuencia de éste, incorporando a su vez nuevos ámbitos, tales como calidad de servicio y continuidad operacional. Todo esto, con la finalidad de robustecer la gestión de riesgo -haciéndola más eficiente y simplificada- y mejorar el conocimiento de nuestros proveedores.

Para 2021 trabajaremos en la incorporación de ámbitos de sustentabilidad en el proceso e implementar todos estos cambios.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 7 Capital financiero



## 7. Capital financiero

### Caso destacado

#### ALAS20: Un premio que nos impulsa a seguir mejorando

Las variables ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestro proceso de inversión son una preocupación auténtica para Itaú. Por eso, que Itaú Administradora General de Fondos S.A. recibiera el reconocimiento ALAS20 por segundo año consecutivo, es un incentivo para continuar trabajando en esta materia.

Este importante reconocimiento busca impulsar el desarrollo sustentable en América Latina desde la gestión empresarial y las decisiones de inversión, como una vía efectiva para lograr un mundo más sustentable, equitativo e inclusivo. Todos estos son principios que Itaú también persigue y con los que busca contribuir.

Por eso, que nuestra administradora general de fondos haya obtenido el primer lugar en las tres categorías en las que fue nominada nos llena de orgullo. Esto es un premio al esfuerzo y compromiso de todo su equipo con las inversiones responsables, pero al mismo tiempo los desafía a seguir liderando en esta materia y a siempre ir a la vanguardia en cuanto a metodología de integración ASG como a los productos de inversión responsable.

Este reconocimiento se basa en un proceso de evaluación -técnica y objetiva- entre organizaciones que destacan por la excelencia en la divulgación pública de información corporativa sobre sus prácticas de desarrollo sustentable, gobierno corporativo, relaciones con inversionistas, inversiones responsables e investigación en sustentabilidad de empresas e inversionistas en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú.

Sin duda, este premio refleja el trabajo hecho a Nuestra Manera, que nos ayuda a posicionarnos como un actor cada día más relevante en materia de sustentabilidad.



Principio: 1 - 2 - 7 - 8



Meta: : 7.a / 13.1



## 7.1 Contexto macroeconómico internacional y local 102-15

Hoy más que nunca es importante hacer un análisis exhaustivo del contexto macroeconómico 2020.

### Entorno económico y financiero mundial

Cuando se comenzaban a ver luces de calma en los mercados, a medida que la volatilidad por la guerra comercial se disipaba, la pandemia del Covid-19 golpeó con fuerza a la economía global.

En un comienzo, las miradas del mercado estaban puestas en la economía China, donde se habría originado el virus, dado su rol protagónico en la economía global. Pero prontamente el virus cruzó fronteras a una velocidad de contagio superior a la capacidad hospitalaria instalada en gran parte de las economías desarrolladas, principalmente en Europa. Como resultado, los gobiernos adoptaron estrictas medidas de distanciamiento social, junto con

significativos programas de estímulo monetario y fiscal, para hacer frente a los efectos adversos de la pandemia en la actividad.

Los principales bancos centrales del mundo recortaron agresivamente sus tasas de interés e implementaron medidas de estímulo no convencionales para prevenir un mayor deterioro de la economía.

China llevó sus tasas de depósito a uno y cinco años a 3,85% y 4,65% respectivamente, mientras que el Banco Central Europeo mantuvo sus principales tasas de referencia en -0,5%; 0,0% y 0,25% y el Banco de la Reserva Federal (FED) de EE.UU. realizó

marcados ajustes a la tasa de los fondos federales (llevándola al rango 0,0% - 0,25%). Estos dos últimos incrementaron sus programas de alivio cuantitativo (líneas de liquidez), con la Reserva Federal anunciando en su última reunión de 2020 que continuará aumentando sus tenencias de activos del Tesoro en al menos US\$80 mil millones por mes y de papeles respaldados en hipotecas (MBS) en al menos US\$40 mil millones por mes hasta que se haya logrado un progreso sustancial hacia los objetivos de empleo e inflación.

**Los bancos centrales alrededor del mundo adoptaron estrategias similares. En la región, los recortes de tasas en Brasil, Colombia y Perú llevaron las tasas referenciales a mínimos históricos, y varios extendieron líneas de liquidez a la banca y de financiamiento para el sector corporativo.**

La acción simultánea, aunque no coordinada, de los bancos centrales (que a nivel global habría representado liquidez por 6% del PIB global) evitó que el mayor choque del último siglo se convirtiera en una crisis financiera o de solvencia.

Complementando las medidas monetarias, los gobiernos también generaron significativas respuestas fiscales, las que promediaron en torno a 6% del PIB. Estados Unidos aprobó paquetes de estímulo fiscal por más del 12% del PIB, incluyendo uno por

US\$900 mil millones logrado después de intensos meses de debate hacia finales del año, y medidas de liquidez por 2,5% del PIB.

Por su parte, la Zona Euro inyectó recursos fiscales por 3,8% del PIB con medidas de liquidez por cerca del 7,0% del PIB. En esta zona, Alemania, Francia e Italia potenciaron el impulso fiscal en promedio del 6% de sus PIB y medidas de liquidez equivalentes a más del 25% de sus PIB. China hizo lo propio por cerca del 5% del PIB en estímulo fiscal y medidas de liquidez por 1,3% del producto.

En la región, las respuestas fiscales estuvieron lideradas por Chile, Brasil y Perú (con gasto fiscal de algo menos del 10% de su respectivo PIB), mientras que México se destacó por su austeridad fiscal.

Adicional a la pandemia, los mercados se vieron estresados por la continuación de tensiones geopolíticas, entre las que se encuentran la disputa comercial entre China y Estados Unidos, la elección presidencial este último país y que tuvo como ganador al demócrata Joseph Biden, quien deberá



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

governar con la más pequeña de las mayorías en el congreso, pero no sin resistencia del saliente presidente Donald Trump, así como la extensión de las negociaciones para un acuerdo comercial entre el Reino Unido y la Unión Europea como parte del Brexit después de más de cinco años de litigios hasta los últimos días del año.

Pero el final del año trajo noticias favorables en el frente sanitario. Marcando un precedente en materia de investigación y desarrollo farmacéutico, se acortó el tiempo de desarrollo, producción y comercialización de una vacuna, de muchos años a apenas algunos meses. Con varias decenas de candidatos a vacunas, cuatro de los principales laboratorios del mundo lograron aprobación de emergencia para comenzar la distribución de éstas en Estados Unidos, Europa y algunos otros países hacia fines de año. Esto, junto con medidas de distanciamiento social algo más flexibles que las impuestas al inicio de la pandemia (a pesar de las nuevas olas de contagio en algunos países), ayudaron a mejorar las expectativas económicas al cierre de 2020. Destaca el robusto desempeño de China, que logró contener la evolución de los contagios y mantener el dinamismo de la actividad. Las mejores perspectivas llevaron a que las materias primas pudieran dejar atrás los mínimos multianuales registrados al principio de la pandemia y recuperar precios, con algunos metales como el cobre logrando máximos de años.

Mientras anticipamos que en 2021 la economía global registraría la mayor contracción en época moderna, con el PIB mundial cayendo un 3,2% en 2020, las mejoras en el frente sanitario que permitirán una consolidación de la reapertura de las economías, el efecto de los estímulos fiscal y monetario, y una moderación en la volatilidad global ayudarán a un repunte de 6,9% en 2021.

La economía de Estados Unidos habría registrado una caída de 3,5% en 2020, pero tendría un crecimiento de 6,7% en 2021. Por su parte, la Zona Euro se contrajo en 7,1% en 2020 y repuntaría en 2021 con un crecimiento de 5,0%. Finalmente, China será de las pocas economías que se habrían expandido, con un crecimiento de 2,3% en 2020 y con un significativo avance de 8,5% en 2021.

Mientras tanto, esperamos que la región registre una caída de 7,0% del PIB en 2021, con economías como Perú, Argentina y México registrando las mayores caídas mientras que Brasil habría sorteado de mejor manera la crisis (-4,1%). Varias economías regionales optaron por robustecer su capacidad de respuesta, tomando líneas de financiamiento contingente con el Fondo Monetario Internacional (Chile y Perú) o ampliando las que tenían y accediendo a parte de dichos fondos (Colombia), mientras que otras se vieron obligados a recurrir al ente multilateral en ausencia de opciones de mercado (Argentina y Ecuador). En todo caso, las mejoras en el contexto global ayudarían a que el crecimiento de la región repunte a 5,0% en 2021.

La expectativa de una recuperación global, el menor riesgo político en Estados Unidos y un FED moderado favorecieron un dólar débil al cierre de 2020. Así, las monedas globales dejaron los niveles mínimos que registraron al comienzo de la pandemia, para robustecerse a lo largo del año, algo que perduraría hacia 2021 si se materializan las esperadas entradas de capital a mercados emergentes.

## Entorno económico y financiero en Chile

La economía chilena partió el año anticipando una continuación de la volatilidad originada en los eventos sociales de finales de 2019. Pero la llegada del Covid-19 cambió el escenario y llevó a una postergación del calendario constituyente acordado por los partidos políticos en noviembre de 2019.

La propagación del coronavirus y la incertidumbre sobre su alcance incidió marcadamente en las bolsas y los precios de otros activos, llevando además a importantes revisiones a la baja del escenario económico. En respuesta a este escenario, el Consejo del Banco Central de Chile (BCCh) adoptó una serie de medidas para ayudar a contener el deterioro de la actividad. Por un lado, recortó la tasa de política monetaria en 125 puntos en dos reuniones en marzo, llevándola a su mínimo técnico de 0,5%, al tiempo que aplicó medidas de liquidez no convencionales con el objetivo de mantener un correcto funcionamiento de los mercados financieros. En línea con lo ocurrido en otros países, hacia finales del

segundo trimestre los efectos de la pandemia alcanzaron su punto álgido, con cuarentenas totales en varias ciudades y limitaciones en el normal funcionamiento de la economía. En paralelo, el Gobierno y el Congreso acordaron un estímulo fiscal por cerca de 12% del PIB (equivalente a los recursos ahorrados en los fondos soberanos), mientras que el programa de estímulo no convencional del BCCh se amplió para incluir compras de activos y líneas de liquidez por cerca del 24% del PIB. Una inflación que se moderó rápidamente y cerró en la meta del 3%, junto con la expectativa de que se mantenga en torno a este valor por varios trimestres durante 2021, permitieron al Banco Central fortalecer la guía de que las tasas se mantendrían bajas durante gran parte de su horizonte de proyección de dos años.

A pesar del apoyo, la actividad llegó a estar más de 15% por debajo del nivel previo a los choques doméstico y del Covid-19, y el mercado laboral se deterioró rápidamente, con destrucción de empleo de más de 1,8 millones de puestos de trabajo y desempleo en exceso de 13% en el peor momento. Sin embargo, las líneas de liquidez para empresas y estímulos contuvieron parcialmente quiebras masivas de empresas. La expectativa de normalización gradual de la actividad se fue consolidando durante el tercer trimestre del año, con la flexibilización de las medidas de distanciamiento social y la apertura parcial de la economía. Los indicadores de alta frecuencia paulatinamente dieron cuenta de una mejoría en el margen de la movilidad hacia actividades habituales, y de la generación eléctrica que gradualmente fue normalizándose conforme actividades industriales se reactivaban. Esto se reflejó en una tibia recuperación de la actividad a contar de junio de 2020.

A pesar de los programas de protección al empleo y transferencias directas a los consumidores, un mercado laboral aún muy débil le dio impulso a la iniciativa legislativa de permitir un retiro único del 10% de los fondos previsionales en las cuentas de capitalización individual. Desde que partió la discusión del proyecto impulsado por los sectores de oposición, pero que no contaba con el apoyo de Poder Ejecutivo, hasta su posterior promulgación con apoyo político transversal en el Congreso, pasó algo más de un mes. Como resultado,



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs) liquidaron cerca de US\$19 mil millones en activos para hacer frente a los pagos de quienes solicitaron retirar sus ahorros. El Banco Central implementó medidas de liquidez adicionales a las planteadas, en respuesta al Covid-19 para mitigar movimientos abruptos de los precios de activos.

La mayor liquidez de esta medida, junto con las transferencias directas a los consumidores, se evidenció en un repunte del consumo, particularmente en agosto y septiembre, impulsando los registros inflacionarios tanto de septiembre como de octubre. El efecto de la medida habría sido transitorio, por lo que el Congreso impulsó una segunda reforma de corte similar al primer retiro de pensiones. Esta vez, el Poder Ejecutivo planteó su propia versión del proyecto, el que ganó suficiente adherencia para ser aprobado, mientras la iniciativa alternativa fue calificada como inconstitucional por el Tribunal Constitucional. El segundo retiro del 10% de los fondos previsionales privados difiere del primero en que estará sujeto al pago de impuesto a la renta para las personas de mayores ingresos, lo que podría constituir un desincentivo para estos aportantes, limitando su impacto sobre la economía frente al primer retiro. Al cierre del año, algo más de la mitad de los cuentahabientes habían solicitado acceso a sus fondos y se habían realizado pagos por casi US\$9 mil millones.

En total, las AFPs podrían liquidar unos US\$35 mil millones en activos, lo que ha influido marcadamente en el comportamiento del peso chileno frente al dólar. También ha ayudado al desempeño del peso, la rápida corrección de los desbalances externos, gracias al colapso de la demanda doméstica que compensó con creces las caídas en las exportaciones en la primera mitad del año, tal que Chile cerró con un superávit comercial de US\$16,8 mil millones en 2020.

El deterioro de las cuentas fiscales, con un déficit en torno al 7,4% del PIB en 2020 y uso extensivo de los fondos soberanos producto del estímulo fiscal, así como los potenciales riesgos idiosincráticos, no pasaron inadvertidos para las calificadoras de riesgo. En abril Standard and Poor's mantuvo la calificación de deuda

soberana de largo plazo en 'A+', pero cambió la perspectiva a negativa. Moody's ('A1') hizo lo mismo en agosto, mientras que Fitch recortó la nota soberana en un escalón a 'A-' con perspectiva estable en octubre. La deuda neta en Chile habría cerrado 2020 en 15,3% del PIB (7,9% en 2019), y se acercaría a 21% del PIB en los próximos años, por lo que no se puede descartar nuevos ajustes a la calificación soberana, sobre todo si la discusión normativa resulta en mayores presiones de gasto.

En esta línea, y tras un cambio de fecha producto de la pandemia, el 15 de octubre de 2020 se llevó a cabo el plebiscito que dio paso a una nueva Constitución en Chile. En dicho evento, que contó con una alta participación ciudadana, los votantes iniciaron el proceso de reescritura de la carta magna (con voto favorable de 78,3%), mediante una Convención Constitucional completamente elegida para este propósito (79% de apoyo). El esperado resultado significa que los votantes volverán a las urnas en abril de 2021 para elegir a los miembros de la Convención, órgano que sesionará a contar de mayo o junio por entre nueve a 12 meses.

Al cierre del año, el peso mostró un desempeño superior al de otras monedas de la región. Esto se debió a mejores expectativas en el frente sanitario a nivel global dado el inicio de las vacunaciones, a los elevados precios del cobre (por sobre US\$ 3,5/libra), a los amplios estímulos monetarios y fiscales, a la caída en la percepción de riesgo doméstico en el corto plazo y al flujo de dólares hacia la economía local producto tanto de la liquidación de activos de las AFPs como de la venta de activos de los fondos soberanos, los que trajeron al mercado unos US\$15 mil millones entre abril y diciembre. Así, el dólar cerró 2020 en 711,90 pesos, por debajo del precio de fin de 2019 y el menor desde antes de los eventos de finales de 2019.

Puesto que el Gobierno de Chile tiene acuerdos que brindan acceso a unas 40 millones de dosis de la vacuna para el Covid-19, esperamos que el crecimiento de la economía repunte hacia 6,5% en 2021 tras contraerse 6,0% en 2020.

## Entorno económico y financiero en Colombia

Posterior a haber estado desacoplada de sus pares latinoamericanos en 2019, registrando un crecimiento de 3,3%, la economía colombiana no fue indiferente a los vaivenes del escenario internacional en 2020, viéndose significativamente incidida por la situación sanitaria y la caída de los precios internacionales del petróleo durante el segundo trimestre del año. Las medidas de distanciamiento social impuestas para preservar la salud de la población fueron de las más estrictas de la región y resultaron en una caída significativa de la actividad de casi 16% en el segundo trimestre, junto con un deterioro significativo del mercado laboral, con una tasa de desempleo que excedió el 20%, poniendo en evidencia problemas estructurales como la alta informalidad.

En respuesta a estos eventos, el Banco de la República de Colombia implementó un gradual ciclo de recortes por 250 puntos a la tasa de política monetaria, llevándola al mínimo histórico de 1,75%, junto con programas de liquidez en moneda local y extranjera. La estrategia de gradualidad respondió a una Junta Directiva cautelosa que no quería exacerbar los desbalances externos y posibles presiones sobre la moneda (y eventualmente la inflación) dado el choque de términos de intercambio negativo. Conforme las presiones inflacionarias se mantuvieron contenidas (la inflación cerró el año en 1,61%, el cierre más bajo desde 1955) la Junta pasó de estar convencida de que el ciclo de bajas de tasas había concluido, a reabrir la puerta a recortes adicionales futuros en su última reunión del año. Esto ocurre aun cuando las expectativas del mercado siguen viendo la inflación por debajo de la meta en 2,69% en 2021.

Mientras tanto, el Gobierno implementó un paquete de estímulo fiscal por cerca del 3,0% del PIB, entre los menores de la región. La compleja situación fiscal coyuntural – el gobierno habría acumulado un déficit de casi 9% del PIB – llevó al Comité de la Regla Fiscal a relajar el cumplimiento de la meta de déficit tanto en 2020 como en 2021, para permitir acomodar el choque del Covid-19. Aunque el fisco se benefició de la amplia liquidez global y accedió a los mercados de deuda a lo largo del año, las autoridades optaron por balancear sus fuentes de financiamiento hacia el cierre del año. Tras solicitar una





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

ampliación de la línea de crédito flexible (LCF) que mantenía con el Fondo Monetario Internacional hasta unos US\$17,3 mil millones en septiembre, las autoridades optaron por hacer de Colombia la primera economía en acceder a dicha fuente, ejecutando un retiro por unos US\$5,4 mil millones de dólares a comienzos de diciembre. Las autoridades utilizarán los recursos para hacer frente a mayores necesidades de financiación, manteniendo al mismo tiempo robustos amortiguadores externos (con la compra del Banco de la República de US\$1,5 mil millones al Tesoro) en un contexto de mayor incertidumbre global. Con la reanudación de la regla fiscal en 2022, volver a déficits fiscales por debajo de 3% pone en evidencia la necesidad de una reforma fiscal.

De hecho, la compleja situación fiscal llevó a las tres principales agencias de calificación a mantener una perspectiva negativa para la calificación soberana del país, señalando además que la clave para mantener una calificación de grado de inversión estaría en avanzar en

una reforma fiscal estructural durante 2021. Si bien el presidente Iván Duque indicó que la discusión de una reforma fiscal no ocurriría mientras la economía esté viviendo los efectos de la pandemia, el Gobierno nombró un comité de expertos para revisar las actuales exenciones fiscales, el que presentaría sus recomendaciones a principios de 2021. Es probable que los cambios estructurales eviten la pérdida del grado de inversión del país, pero el aumento de las presiones de gasto tras la pandemia, el bajo capital político y la cercanía de las elecciones presidenciales y legislativas en 2022 significan que el apoyo del Congreso a las medidas fiscales impopulares (tales como aumentos del IVA y del impuesto sobre bienes personales) probablemente sean desafiantes.

La significativa caída de los precios del petróleo Brent durante el segundo trimestre y parte del tercero, así como el deterioro de sus principales socios comerciales, incidieron marcadamente en las cuentas externas del

país. Sin embargo, la magnitud del choque llevó a un colapso de las importaciones, con lo que el déficit de cuenta corriente se ha moderado y su financiamiento contó con importantes flujos de inversión extranjera directa. Con todo, el déficit de cuenta corriente habría sido de 3,4% del PIB en 2020, una reducción gradual desde el 4,3% del año anterior. Además, el peso colombiano cotizó en torno a mínimos históricos cercanos a los 4.200 pesos colombianos por dólar en el momento de menores precios del petróleo, pero cerró el año en 3.428,4 conforme la aversión al riesgo se moderó a lo largo del año.

Una recuperación gradual partió el tercer trimestre de 2020, soportada por la recuperación de los precios del petróleo en la segunda mitad del año, la reapertura de la economía local y las mejoras de la actividad global. Tras contraerse un 6,8% en 2020, la economía volvería a expandirse un 5,0% en 2021.



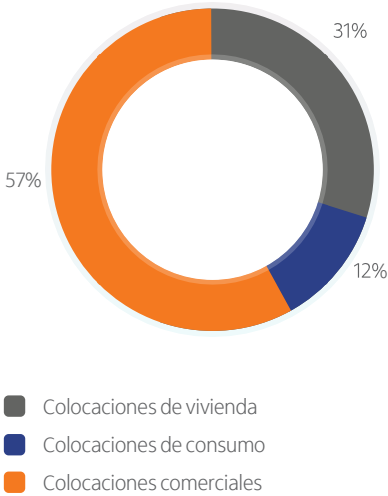
## 7.2 Evolución del sistema bancario de Chile

El sistema financiero chileno ha mostrado una relevante evolución en las últimas décadas. Durante este período, se ha visto afectado por crisis económicas y acontecimientos sociales que han impactado en la calidad de sus carteras y en sus resultados, sin embargo, el sistema financiero local ha logrado sobrellevar estas circunstancias.

Durante 2020, la economía chilena se vio desafiada por

una serie de eventos locales, dentro de los cuales destacan la pandemia sanitaria, el retiro masivo de fondos previsionales y la crisis social que se arrastra desde fines de 2019. Para mitigar las repercusiones de estos efectos sobre la banca nacional, el Gobierno, el Banco Central y los reguladores del sector, han implementado medidas de inyección de liquidez sin precedentes, que han mantenido condiciones favorables en este mercado.

Colocaciones totales del sistema bancario (dic 20)



Si bien existe una histórica relación entre el crecimiento del PIB y las colocaciones bancarias, este año fue la excepción, ya que a pesar de una caída esperada del PIB de 6,0%, las medidas adoptadas por el Gobierno y el Banco Central para evitar la volatilidad del mercado, tales como el programa FOGAPE-Covid-19 y la reprogramación de créditos, ayudaron a mantener el crecimiento de colocaciones del sistema en un 2,4%.

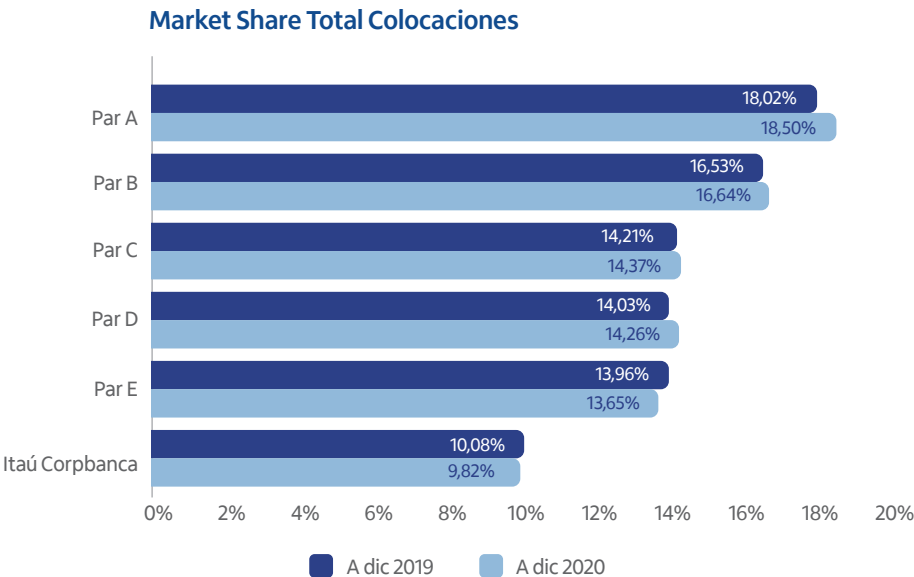
Este incremento se compone por un aumento en las colocaciones comerciales de 3,6% , un alza de 8,1% en las colocaciones de vivienda y una disminución de un 13,9% en las colocaciones de consumo, todo esto respecto de los últimos doce meses.

Sistema Bancario Chile	Dic 19	Dic 2020
Colocaciones totales	181.608.617	185.886.798
Colocaciones comerciales	101.584.693	105.229.361
Colocaciones de consumo	26.604.552	22.903.052
Colocaciones de vivienda	53.419.372	57.754.385
Índice de riesgo	2,6%	2,7%
Gasto en provisiones y castigos	2.580.854	3.858.555
Retorno sobre el capital	13,1%	9,2%

Con relación a nuestro marketshare, se observa que la distribución entre Itaú y sus pares es similar a la de 2019, sin sufrir movimientos extraordinarios, manteniéndose las posiciones en ambos períodos.

Participación de mercado	Par A	Par B	Par C	Par D	Par E	Itaú
Diciembre 2020	18,50%	16,64%	14,37%	14,26%	13,65%	9,82%
Diciembre 2019	18,02%	16,53%	14,21%	14,03%	13,96%	10,08%





En los últimos meses, producto de los acontecimientos mencionados anteriormente, se ha observado un deterioro del mercado laboral, lo que se refleja en una caída relevante en los ingresos de los hogares, que en consecuencia ha estresado su posición financiera. Esto ha generado que los bancos hayan considerado provisiones adicionales, mostrando un desembolso mayor en los últimos 12 meses para este gasto, aumentado así el costo de crédito.

En línea con esto, las carteras se vieron deterioradas en lo que al riesgo respecta, lo que se puede observar en un aumento del índice de riesgo en comparación con 2019, lo que sumado a la menor generación de ingresos debido al menor crecimiento de colocaciones se tradujo en una disminución del retorno sobre el capital, respecto a años recientes.



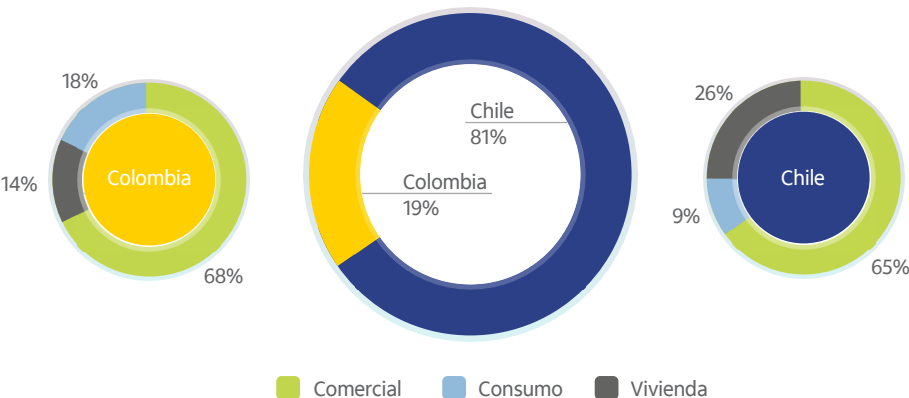
## 7.3 Desempeño económico de Itaú Corpbanca

### Volúmenes de la actividad

#### Colocaciones totales y participación de mercado en Chile y Colombia

La composición de crecimiento de colocaciones en 2020 fue distinta a la de años anteriores y a nuestras expectativas; sin embargo, logramos adaptar en breve tiempo nuestra estrategia de crecimiento a un contexto de pandemia.

Al 31 de diciembre de 2020, las colocaciones totales consolidadas de Itaú alcanzaron los \$22.589.071 millones, lo que implicó una disminución de 2,4% respecto del ejercicio anterior. Esta tendencia se explica principalmente por la disminución de la cartera de Colombia; mayormente impactada por una devaluación del 9% del tipo de cambio COP/CLP.



Excluyendo el efecto de la variación cambiaria, al cierre de 2020 los segmentos más afectados fueron las colocaciones comerciales y de consumo en Chile. En contrapartida, las colocaciones de vivienda tuvieron un buen desempeño en ambos países, lo que revalida la resiliencia de este negocio.

Seguimos siendo selectivos tanto en términos de riesgo, como en términos de la rentabilidad requerida, en línea con nuestro enfoque de mejorar la rentabilidad de capital.

Al cierre de 2020, las colocaciones totales de Chile alcanzaron un volumen de \$18.209.187 millones, siendo un 0,3% inferiores respecto del ejercicio anterior. Al mismo tiempo, las colocaciones totales de Colombia alcanzaron \$4.384.706 millones, lo que en términos nominales implicó una disminución de 10,5% respecto del ejercicio 2019. Sin embargo, en moneda constante, esta cartera se contrajo solo en 1,6% en este periodo.

Analizando cada uno de los segmentos en Chile, se observa que nuestra cartera hipotecaria mantuvo un ritmo de expansión superior al del mercado desde comienzos de año, creciendo 1,2 veces más que la industria (10,2% vs 8,1%). El ajuste en 2019 de nuestro modelo operativo y oferta de valor para este segmento nos ha permitido ir consolidando la relación con nuestros clientes.

Por su parte, la cartera comercial decreció un 2,1% respecto del año anterior. Durante el primer semestre del año, nuestro crecimiento en este portafolio fue fuerte, aunque ligeramente por debajo del mercado, y se concentró en las líneas Covid-19 garantizadas por Fogape. A partir de agosto de 2020, la demanda de créditos comerciales fue débil luego de que terminara la primera ola del programa Fogape. A esto último se sumó la gestión de nuestra cartera de crédito, con ajustes a las concentraciones y a la política de riesgo. Esperamos que el desempeño de nuestra cartera comercial retome el ritmo de crecimiento del mercado (-2,1% vs 3,6%) a medida que continuamos profundizando nuestra oferta de servicios y venta cruzada de cash management y mejoren las condiciones en términos sanitarios.



**Dolar**  
Ch\$710,73

-5,1%  
(2020/2019)



**Peso Colombiano**  
Ch\$0,2078

-9.0%  
(2020/2019)

En 2020, el peso chileno se apreció un 9,0% respecto del peso colombiano y un 5,1% respecto del dólar. Aproximadamente un 18% de nuestras colocaciones consolidadas están denominadas en pesos colombianos y un 13% están denominadas en dólares.

En tanto, nuestra cartera de consumo, al igual que la de la industria, decreció considerablemente a partir del primer trimestre del año. Así, nuestras colocaciones de consumo anotaron una caída de 11,3% que fue inferior en 0,8 veces al desempeño de la industria (-11,3% vs -13,9%). Sin duda, la pandemia del Covid-19 tuvo los mayores impactos en este segmento. A pesar de ello, mantenemos nuestra estrategia de mediano plazo para rebalancear la cartera de préstamos y lograr un mejor balance entre minorista y mayorista. Finalmente, ello conllevó a una reducción de 26 puntos básicos de nuestra participación de mercado en colocaciones totales en Chile, ubicándose en 9,8% a fines de diciembre 2020.

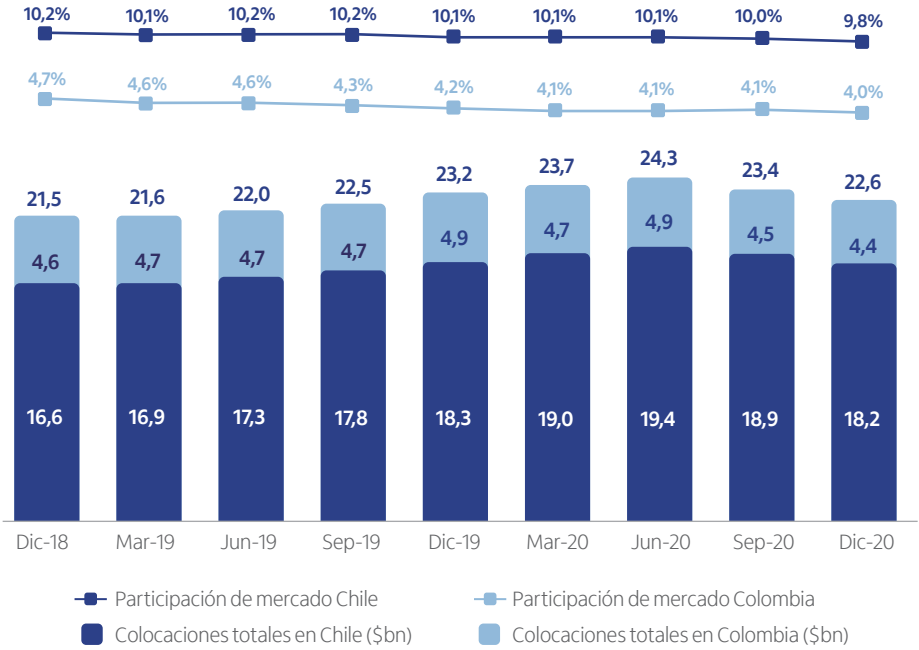
Sobre una base anual, Colombia también presentó un menor desempeño. Como mencionamos, la cartera de colocaciones de Itaú Corpbanca Colombia disminuyó un 10,5%, lo que en gran medida es atribuible a la devaluación del tipo de cambio. En



consecuencia, si eliminamos el impacto de la variación del tipo de cambio, las colocaciones totales disminuyeron un 1,6%.

El negocio mayorista de Colombia mostró un decrecimiento de aproximadamente 2,8% en moneda constante, mientras que el negocio minorista se expandió un 1,2% en forma agregada, siendo el producto hipotecas el que lideró el crecimiento durante 2020 (+4,4% en moneda constante). Esperamos que las carteras logren estabilizarse durante 2021 acompañadas de mejores expectativas, una vez controlada la pandemia.

Evolución de colocaciones totales y participación de mercado de Itaú en Chile y Colombia (período 2016 – 2020)



Nota: De acuerdo con las últimas cifras disponibles en la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha de este reporte, la participación de mercado de Itaú Corpbanca Chile era de 9,8% diciembre 2020 y en Colombia era de 4,0% a noviembre 2020.  
Fuentes: Itaú, CMF y Superintendencia Financiera de Colombia ("SFC").

En consecuencia, nuestra participación de mercado en Colombia disminuyó 37 puntos básicos en doce meses terminados en noviembre 2020.

Finalmente, al cierre del ejercicio 2020 pudimos observar una positiva diversificación de la cartera de créditos en sectores económicos, sin que haya una concentración significativa en ningún rubro.

Colocaciones de Itaú por sectores económicos.

	Créditos en el país MM\$	Créditos en el exterior MM\$	Total MM\$	Total %
Colocaciones comerciales				
Manufacturas	988.739	111.000	1.099.739	4,75%
Minería	292.263	259.352	551.615	2,38%
Electricidad, gas y agua	685.749	439.792	1.125.541	4,86%
Agricultura y ganadería	309.648	174.295	483.943	2,09%
Forestal	48.192	5.136	53.328	0,23%
Pesca	42.397	4.505	46.902	0,20%
Transporte	478.737	80.534	559.271	2,42%
Telecomunicaciones	25.209	9.717	34.926	0,15%
Construcción	1.757.874	348.955	2.106.829	9,10%
Comercio	1.439.969	689.210	2.129.179	9,20%
Servicios	2.864.307	1.080.264	3.944.571	17,04%
Otros	2.294.517	1.049.425	3.343.942	14,44%
Subtotales	11.227.601	4.252.185	15.479.786	66,86%
Colocaciones para la vivienda	4.211.094	664.947	4.876.041	21,06%
Colocaciones de Consumo	1.923.745	874.484	2.798.229	12,09%
Total	17.362.440	5.791.616	23.154.056	100,00%

Fuente: Itaú.



Estructura de financiamiento

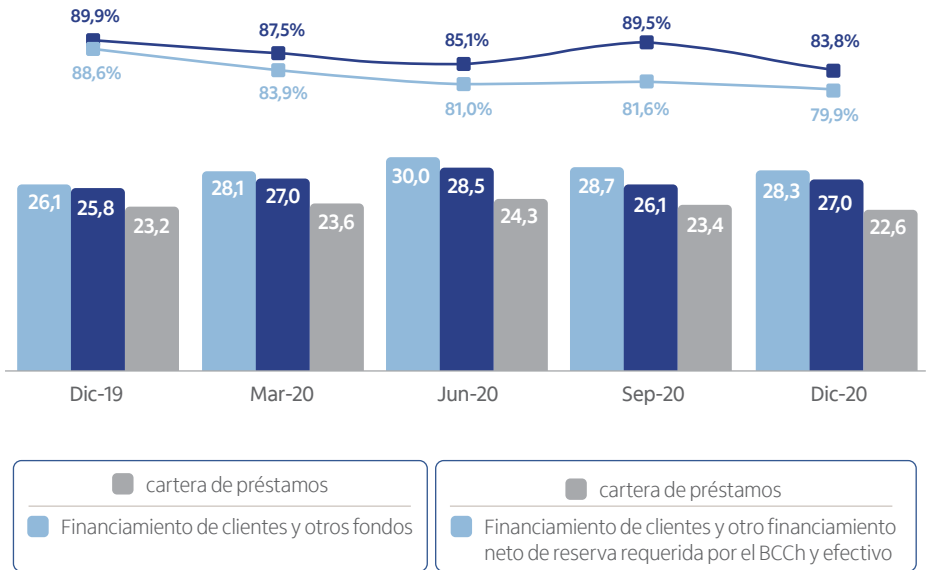
Nuestra estrategia busca diversificar las fuentes de financiamiento de acuerdo con sus costos, disponibilidad y considerando nuestra gestión de activos y pasivos, lo que apunta a alargar los plazos de vencimiento. En este contexto, las necesidades de financiamiento a largo plazo durante 2020 se obtuvieron principalmente de las líneas del Banco Central con precio de tasa de política monetaria, las que ascendieron a \$2.257.226 millones al 31 de diciembre de 2020.

El financiamiento total, incluidos los depósitos interbancarios, ascendió a \$28,3 billones al cierre de diciembre de 2020, con un incremento de \$2,2 billones (8,3%), comparado con diciembre 2019. Los depósitos a vista y a plazo fueron la principal fuente de financiamiento con un incremento de 6,9%, en línea con nuestro acotado ritmo de actividad comercial de este año. Siguió en importancia el fondeo con bancos y bonos subordinados (43,5% y 0,2%, respectivamente), consistente con nuestra estrategia de diversificación y de búsqueda de mayores plazos.

Financiamiento total

(En millones de pesos, al final del periodo)	Variación			
	Dic.20	Dic.19	(\$)	(%)
<b>Financiamiento de Clientes (A)</b>	<b>18.269.321</b>	<b>17.053.092</b>	<b>1.216.229</b>	<b>7,13%</b>
Depósitos y otros pasivos a la vista	6.197.406	4.873.448	1.323.958	27,17%
Depósitos a plazo y cuentas de ahorro	11.433.064	11.620.187	(187.123)	-1,61%
Inversiones vendidas bajo pacto de recompra	638.851	559.457	79.394	14,19%
<b>Otro Financiamiento (B)</b>	<b>10.016.957</b>	<b>9.068.078</b>	<b>948.879</b>	<b>10,46%</b>
Cartas de crédito	30.846	40.933	(10.087)	-24,64%
Bonos	5.092.979	5.289.084	(196.105)	-3,71%
Bonos subordinados	1.081.031	1.078.339	2.692	0,25%
Préstamos interbancarios	3.798.978	2.646.756	1.152.222	43,53%
Otros pasivos financieros	13.123	12.966	157	1,21%
<b>Financiamiento Total (A) + (B)</b>	<b>28.286.278</b>	<b>26.121.170</b>	<b>2.165.108</b>	<b>8,29%</b>

Colocaciones y financiamiento





## Adecuación de capital

### Composición del capital regulatorio de Itaú Corpbanca

Nuestros requerimientos de capital mínimo siguen dentro de las definiciones estipuladas por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) en Chile, que establecen los requisitos de capital bajo el estándar de Basilea III y su implementación transitoria a partir del 1º de diciembre de 2020.

En este contexto, el 20 de marzo de 2020 la CMF informó que, en coordinación con el Banco Central de Chile, decidió postergar un año la implementación de las exigencias de Basilea III. No obstante, durante el segundo semestre de 2020 se publicaron las normas definitivas para su implementación, respecto a los pilares I, II y III. Si bien la vigencia fue a partir del 1º de diciembre de 2020, los artículos transitorios fueron modificados en línea con la postergación realizada. A la fecha, las normativas de Basilea III han estado alineadas con nuestras estimaciones.

### Resultados financieros 2020

El resultado consolidado a diciembre de 2020 fue una pérdida de \$925.479 millones que se compone de resultados negativos por \$823.889 millones y \$101.590 millones para Chile y Colombia, respectivamente. Estas pérdidas están principalmente explicadas por \$764.024 millones –que se compone del reconocimiento del deterioro de la plusvalía (goodwill) de nuestra unidad de

Actualmente, nuestros requerimientos de capital mínimo aún se expresan como el ratio (cociente) de capital –patrimonio o capital total compuesto por Capital Tier I y Tier II– y los Activos Ponderados por Riesgo (APR). Nuestro requerimiento mínimo de capital total asciende a un 10,0%.

Itaú Corpbanca tiene como objetivo un índice de capital óptimo basado en el mayor entre: i) 120% del requerimiento mínimo de capital regulatorio, o ii) el índice promedio de capital regulatorio de los tres bancos privados más grandes de Chile y Colombia.

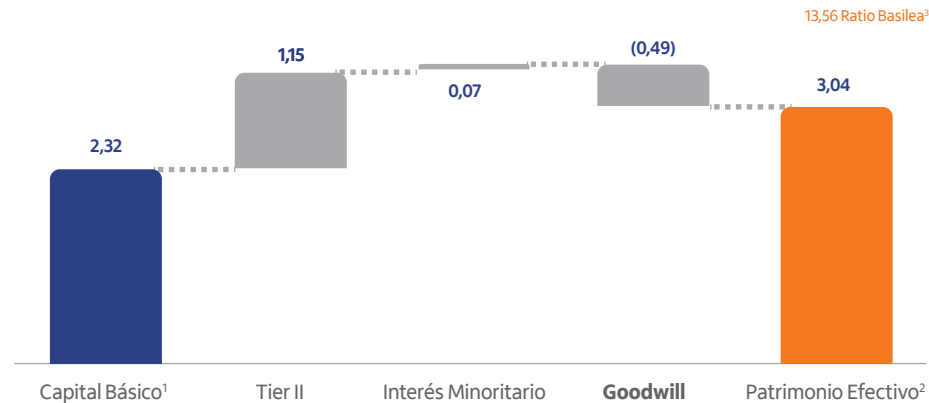
Al 30 de noviembre de 2020, de acuerdo con la información publicada por la CMF, el promedio del capital regulatorio de los tres mayores bancos privados en Chile fue de 14,4%. Mientras, al 31 de diciembre de 2020, la razón de capital regulatorio de Itaú fue de 13,6%.

negocios de Chile por \$448.273 millones y del deterioro de la plusvalía (goodwill) y de los activos intangibles por combinación de negocios de nuestra unidad de negocios de Colombia por \$315.751 millones.

Excluyendo este efecto, el resultado consolidado a diciembre de 2020 habría alcanzado una pérdida de \$161.455

Comparado con diciembre 2019, el índice de Basilea presentó un aumento de 42 puntos básicos. Este aumento se explica principalmente por la disminución de – 10,1% de los activos ponderados por riesgo, la que fue parcialmente contrarrestada por la disminución de patrimonio efectivo producto de la pérdida del ejercicio 2020.

### Composición del capital regulatorio de Itaú Corpbanca



1 Capital básico = capital y reservas, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF; incluye los correspondientes ajustes de la combinación de negocios.  
2 Patrimonio efectivo = capital regulatorio, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF.  
3 Ratio Basilea = patrimonio efectivo / APR, de acuerdo con la definición de BIS I de la CMF

millones, mostrando una disminución de 1,27 veces respecto a 2019.

Desde la perspectiva macroeconómica, los eventos de mayor impacto en nuestros resultados fueron los efectos de la pandemia, que derivaron en una reducción de la actividad económica en Chile y Colombia, y la reducción en la tasa de política monetaria en ambos países

–pasando desde 1,75% al inicio del año a 0,50% a fines de diciembre en Chile, y desde 4,25% a 1,75% en Colombia–, presionando nuestros márgenes de pasivos y de capital.



Resultados y comparación de los ejercicios 2020 y 2019

En millones de pesos	Variación			
	12M'20	12M'19	(\$)	(%)
Intereses y reajustes neto	836.164	846.718	(10.554)	-1,25%
Comisiones netas	140.999	174.404	(33.405)	-19,15%
Resultado operaciones financieras	35.374	169.060	(133.686)	-79,08%
Otros ingresos operacionales netos	(27.639)	(20.089)	(7.550)	37,58%
<b>Resultado operacional bruto</b>	<b>984.898</b>	<b>1.170.093</b>	<b>(185.195)</b>	<b>-15,83%</b>
Gastos operacionales <sup>1</sup>	(1.534.378)	(674.984)	(859.394)	127,32%
Provisiones y castigos netos <sup>2</sup>	(528.460)	(322.693)	(205.767)	63,77%
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>(1.077.940)</b>	<b>172.416</b>	<b>(1.250.356)</b>	<b>-725,20%</b>
Utilidades por Inv. en otras sociedades	(1.339)	6.832	(8.171)	-119,60%
<b>Utilidad antes de impuesto</b>	<b>(1.079.279)</b>	<b>179.248</b>	<b>(1.258.527)</b>	<b>-702,11%</b>
Impuesto a la renta	140.662	(46.784)	187.446	-400,66%
<b>Utilidad del ejercicio</b>	<b>(938.617)</b>	<b>132.464</b>	<b>(1.071.081)</b>	<b>-808,58%</b>
Interés no controlador	(13.138)	5.399	(18.537)	-343,34%
<b>Utilidad atribuible a los propietarios</b>	<b>(925.479)</b>	<b>127.065</b>	<b>(1.052.544)</b>	<b>-828,35%</b>

1 Incluye el efecto correspondiente al reconocimiento del deterioro de la plusvalía (goodwill) de nuestra unidad de negocios de Chile y al deterioro de la plusvalía (goodwill) y de los activos intangibles por combinación de negocios de nuestra unidad de negocios de Colombia realizados en junio de 2020 por \$808.847 millones.  
2 Incluye \$136.262 millones de provisiones adicionales netas constituidas durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 (\$6.742 millones de liberación neta por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019).

Adicionalmente, el principal motivo que explica los \$161.455 millones de pérdidas del ejercicio (excluyendo el efecto del goodwill) es el incremento de las provisiones por riesgo de crédito. En 2020, el gasto en provisiones y castigos netos aumentó en \$205.767 millones (63,8%). Incrementamos las provisiones por riesgo de crédito para proteger nuestra cartera de colocaciones de los incumplimientos que estimamos podrían materializar en el futuro producto de la pandemia, tomando en cuenta las perspectivas macroeconómicas tanto en Chile como en Colombia, así como aspectos específicos por sector, producto y clientes.

Como parte de nuestra estrategia de proteger el balance, las señaladas provisiones incluyen los \$136.262 millones de reservas adicionales netas constituidas durante el ejercicio.

Consideramos que con esta estrategia hemos dejado el 2020 atrás y preparado nuestro balance para un nuevo ciclo de crecimiento y mejora sostenida en la rentabilidad, a medida que la economía se recupera y avanzamos con nuestro plan de transformación.

En la siguiente tabla presentamos nuestros resultados consolidados, aperturando las operaciones de Chile y Colombia. Es importante destacar que en la operación de Chile se incluyen algunos gastos que están asociados a la operación en Colombia, en particular los gastos con las posiciones de hedge fiscal que afecta el margen de intereses– y del hedge de la inversión en patrimonio –que afecta la línea de operaciones financieras–, además del propio efecto del fiscal hedge en operaciones financieras e impuesto a la renta.

Para un mejor entendimiento de la generación operacional del banco, hemos reclasificado los efectos por tipo de cambio generados por las señaladas coberturas financieras que neutralizan los impactos de la variación cambiaria sobre el valor fiscal de nuestras inversiones en el exterior y sobre las provisiones asociadas a colocaciones en moneda extranjera, y hemos eliminado el efecto del deterioro del goodwill y de los intangibles en los gastos operacionales.



Resultados generados en Chile y Colombia ajustados al 31 de diciembre de 2020

	Acumulado al 31 de diciembre de 2020 (Cifras en millones de pesos)			Variación (%) Dic20/Dic19				Consolidado ajustado Acumulado. 2020 <sup>12</sup>	
	Consolidado	Chile	Colombia	Consolidado	Chile	Colombia	Ajustes	MM\$	Variación (%) Dic. 20/Dic. 19
Ingreso neto por intereses y reajustes	836.164	610.133	226.031	-1,25%	2,54%	-10,20%	-	836.164	-1,25%
Ingreso neto por comisiones	140.999	112.452	28.547	-19,15%	-20,99%	-11,02%	-	140.999	-19,15%
Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras	35.374	4.470	30.904	-79,08%	-96,47%	-27,02%	39.770	75.144	-44,26%
Otros ingresos operacionales netos	(27.639)	(49.841)	22.202	37,58%	479,82%	-293,18%	-	(27.639)	37,58%
<b>RESULTADO OPERACIONAL BRUTO</b>	<b>984.898</b>	<b>677.214</b>	<b>307.684</b>	<b>-15,83%</b>	<b>-20,84%</b>	<b>-2,21%</b>	<b>39.770</b>	<b>1.024.668</b>	<b>-9,79%</b>
Provisiones y castigos netos <sup>3</sup>	(528.460)	(395.253)	(133.207)	63,77%	62,57%	67,43%	(12.442)	(540.902)	72,87%
<b>INGRESO OPERACIONAL NETO</b>	<b>456.438</b>	<b>281.961</b>	<b>174.477</b>	<b>-46,14%</b>	<b>-53,95%</b>	<b>-25,78%</b>	<b>27.328</b>	<b>483.766</b>	<b>-41,22%</b>
Gasto de apoyo operacional	(1.534.378)	(1.215.630)	(318.748)	127,32%	164,56%	47,92%	808.847	(725.531)	7,49%
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>	<b>(1.077.940)</b>	<b>(933.669)</b>	<b>(144.271)</b>	<b>-725,20%</b>	<b>-710,95%</b>	<b>-836,34%</b>	<b>836.175</b>	<b>(241.765)</b>	<b>-263,39%</b>
Resultado por inversión en sociedades	(1.339)	(2.765)	1.426	-119,60%	-156,43%	-26,19%	-	(1.339)	-119,60%
<b>RESULTADO ANTES IMPUESTOS</b>	<b>(1.079.279)</b>	<b>(936.434)</b>	<b>(142.845)</b>	<b>-702,11%</b>	<b>-693,72%</b>	<b>-763,62%</b>	<b>836.175</b>	<b>(243.104)</b>	<b>-257,04%</b>
Impuesto a la renta	140.662	99.315	41.347	-400,66%	-337,88%	-921,35%	(61.874)	78.788	-452,68%
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>(938.617)</b>	<b>(837.119)</b>	<b>(101.498)</b>	<b>-808,58%</b>	<b>-821,82%</b>	<b>-715,48%</b>	<b>774.301</b>	<b>(164.316)</b>	<b>-224,05%</b>
<b>RESULTADO TENEDORES PATRIMONIALES</b>	<b>(925.479)</b>	<b>(823.889)</b>	<b>(101.590)</b>	<b>-828,35%</b>	<b>-811,18%</b>	<b>-1005,73%</b>	<b>764.024</b>	<b>(161.455)</b>	<b>-227,06%</b>

1 Considera la reclasificación de los efectos por tipo de cambio generados por las coberturas financieras que neutralizan los impactos de la variación cambiaria sobre el valor fiscal de nuestras inversiones en el exterior y sobre las provisiones asociadas a colocaciones en moneda extranjera.  
2 Para efectos de presentación de estas columnas se ha eliminado el efecto correspondiente al reconocimiento del deterioro de la plusvalía (goodwill) de nuestra unidad de negocios de Chile y al deterioro de la plusvalía (goodwill) y de los activos intangibles por combinación de negocios de nuestra unidad de negocios de Colombia realizados en junio de 2020.  
3 Incluye \$136.262 millones de provisiones adicionales netas constituidas durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020 (MM\$6.742 de liberación neta por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2019).





## Intereses y reajustes netos

En materia de margen neto de interés, la disminución respecto del ejercicio anterior alcanzó un 1,2% lo que equivale a \$10.554 millones. En términos de activos y pasivos, nuestros volúmenes fueron factores positivos en el margen. Sin embargo, el mix de colocaciones tuvo un impacto negativo derivado del enfoque más cauteloso que adoptamos en riesgo crediticio. Por el lado del margen de pasivos, la caída de los spreads por las menores tasas de interés compensó con creces el efecto de los mayores volúmenes.

## Comisiones netas

Las comisiones netas totalizaron \$140.999 millones en 2020, comparadas con \$174.404 millones en 2019, lo que representa una disminución de \$33.405 millones (19,2%), reflejando el impacto de los menores niveles de actividad económica y los consiguientes menores niveles de consumo. En consecuencia, esta disminución se explica por menores comisiones netas en Chile (por \$29.871 millones, esto es, -21,0%), principalmente por la reducción de los ingresos de asesorías financieras y mayores gastos por comisiones de corretaje.

Estos efectos fueron parcialmente compensados por mayores comisiones por avales y cartas de crédito y menores gastos en servicios de tarjetas.

## Resultado de operaciones financieras

En 2020 el resultado por operaciones financieras, ajustado por coberturas financieras que neutralizan los impactos de la variación cambiaria sobre el valor fiscal de nuestras inversiones en el exterior y sobre las provisiones asociadas a colocaciones en moneda extranjera, disminuyó 44,3% lo que equivale a \$59.667 millones. Esto es atribuible a impactos negativos producto de una mayor volatilidad de mercado en nuestras operaciones de Tesorería, particularmente impulsados por la disminución en las tasas de interés. Esta disminución es producto de una mayor incertidumbre en el mercado a nivel global, impactando

en las tasas (internacionales y locales) y en un menor resultado por contratos de negocios con cliente, lo que llevó a una caída de la utilidad de derivados de negociación.

En lo que respecta a la utilidad de cambio neta, se reflejó una caída en el resultado explicada por el debilitamiento del dólar en nuestro país. Lo anterior, fue parcialmente compensado por el aumento de resultados provenientes de la venta de la cartera de inversiones disponible, que fueron impulsados por la recompra de bonos del Banco Central de Chile para aumentar la liquidez en el mercado local.

## Gastos de apoyo

Los gastos de apoyo de 2020 aumentaron \$50.547 millones (7,5%) respecto del nivel registrado al cierre del 2019, explicado en gran medida por un aumento de 13,2% en los gastos de apoyo operacional en Chile. Este incremento es producto de efectos de una vez en provisiones y bajas de activos fijos por la reestructuración de nuestro footprint de sucursales y espacios corporativos como consecuencia de la próxima adopción del modelo de trabajo "Remote First" o "preferentemente remoto".

Adicionalmente, nuestros gastos de apoyo se vieron afectados negativamente por gastos de indemnización. Aun así, nuestros gastos siguen estando bajo control. Lo más destacado es la reducción de plantilla en un 7,0%, que fue el mayor ajuste de estructura desde la fusión. Simplificamos nuestra estructura organizativa, con reducciones proporcionalmente mayores en la parte superior de la pirámide. También lo hicimos de manera responsable, brindándoles a los colaboradores que fueron despedidos un seguro médico extendido, así como beneficios de reubicación y capacitación. Este ajuste tuvo un impacto negativo en 2020 pero nos prepara para una mayor eficiencia en el futuro.

## Provisiones y castigos netos

Durante 2020, el gasto neto en provisiones y castigos aumentó en 72,9% equivalentes a \$228.014 millones.

Como mencionamos, contamos con un marco de provisiones por riesgo de crédito en el que reconocemos provisiones para pérdidas crediticias de manera prospectiva. Durante 2020 aumentamos nuestras provisiones para riesgos crediticios para proteger nuestro balance de posibles impactos de la pandemia que pudieran materializarse en el futuro, considerando las perspectivas macroeconómicas en Chile y Colombia, así como aspectos específicos del sector, producto y cliente.

Nuestro objetivo en este proceso fue reconocer en el ciclo económico impactado por la pandemia las provisiones completas asociadas a éste y asegurarnos de que, en el futuro, podamos tener una visión clara del desempeño operativo del banco.

Como resultado de este proceso, tuvimos un costo de crédito de \$540.902 millones en 2020. En Chile, el costo del crédito fue de \$407.695 millones, de los cuales \$104.600 millones fueron provisiones adicionales. Implementamos el mismo proceso para Colombia y como resultado tuvimos un costo de crédito de \$133.207 millones, de los cuales \$31.662 millones fueron provisiones adicionales.

## Resultado por inversión en sociedades

Durante el periodo reportado el resultado por inversión en sociedades disminuyó en \$8.171 millones (-119,6%) respecto al nivel registrado en 2019. Esta disminución se explica mayoritariamente por las pérdidas de este período de Nexus S.A. y Transbank S.A. (conjuntamente -\$7.426 millones).



Impuestos

Nuestra tasa efectiva de impuesto se ve impactada tanto por la volatilidad del tipo de cambio como por la variación de la UF. En el primer caso, tiene relación con el valor tributario de las inversiones en el exterior (Colombia y Nueva York), consideradas para estos efectos inversiones en dólares. Esta volatilidad está neutralizada por una cobertura financiera registrada en la línea de resultados de operaciones financieras. En tanto, la variación de la UF incide sobre la corrección monetaria del patrimonio tributario.

Durante 2020, el gasto en impuestos disminuyó en \$101.128 millones respecto al nivel registrado en 2019, explicado por una disminución de \$89.049 millones (4,15 veces) en Chile y de \$12.079 millones (1,4 veces) en Colombia. En ambos casos se deriva de las pérdidas de ejercicio (ajustadas por goodwill y deterioro de intangibles), parcialmente compensadas por la disminución del tipo de cambio en Chile respecto del año anterior (\$38 vs \$49). Como consecuencia, el reverso de las provisiones fiscales de impuesto a la renta fue mayor comparado con 2019. Los efectos asociados a diferencias

permanentes de impuestos se mantienen como eficiencias en ambos períodos.

Calificación de riesgo: internacional y local

Clasificaciones de riesgo internacionales

Dos agencias de reconocido prestigio mundial, Moody´s Investors Service (Moody´s) y Standard & Poor´s Global Ratings (Standard & Poor´s o S&P Global), nos otorgan las siguientes clasificaciones de riesgo en escala internacional:

Moody´s	Clasificación	Standard & Poor´s	Clasificación
Riesgo de contraparte de largo plazo	A2	Solvencia	BBB+
Depósitos de largo plazo en moneda extranjera	A3	Bonos de largo plazo en moneda extranjera	BBB+
Deuda de largo plazo en moneda extranjera	A3	Deuda de corto plazo en moneda extranjera	A-2
Depósitos de corto plazo en moneda extranjera	Prime-2	Perspectivas	Negativas
Perspectivas	Negativas		

Clasificaciones de riesgo locales

En escala nacional, las agencias Feller Rate Clasificadora de Riesgo Ltda. (Feller Rate) y Clasificadora de Riesgo Humphreys Ltda. (Humphreys) nos otorgan las siguientes clasificaciones:

Feller Rate	Clasificación	Humphreys	Clasificación
Solvencia	AA	Solvencia	AA
Depósitos a plazo a más de un año	AA	Letras de crédito	AA
Letras de crédito	AA	Bonos	AA
Bonos	AA	Líneas de bonos	AA
Líneas de bonos	AA	Depósitos de largo plazo	AA
Bonos subordinados	AA-	Bonos subordinados	AA-
Línea de bonos subordinados	AA-	Línea de bonos subordinados	AA-
Depósitos a plazo a menos de un año	Nivel 1+	Depósitos a plazo a menos de un año	Nivel 1+
Acciones serie única	1ª Clase Nivel 1	Acciones serie única	1ª Clase Nivel 1
Perspectivas	Estables	Tendencia	Estables



7.4

Fiscalidad

207-1

En Itaú determinamos y pagamos nuestros impuestos de acuerdo con la normativa tributaria vigente, en Chile y en todos los países en que operamos. Los impuestos son pagados de manera justa, de acuerdo con el curso normal de la actividad comercial que desarrolla en cada lugar.

El enfoque que utilizamos frente al cumplimiento de la normativa tributaria es conservador, procurando siempre mantener una conducta responsable que nos permita cumplir con los siguientes aspectos:

- Actuar dentro del marco de los principios Constitucionales de legalidad de los tributos e igualdad en la repartición de las cargas públicas.
- Mantener una armonía entre el cumplimiento tributario y el entorno industrial.
- Regirse por las directrices del Servicio de Impuestos Internos.
- Mantener una exposición de riesgo tributario bajo, evitando posiciones inciertas.
- Divulgar adecuada y oportunamente las modificaciones legales, por los distintos canales de la organización.

Para esto, contamos con una Política Corporativa de Impuestos, normativa aplicable al banco y sus filiales, que brinda los lineamientos sobre nuestro comportamiento fiscal.

Para su administración, contamos con una Comisión Tributaria que sesiona mensualmente con los responsables tributarios de Itaú en Chile, Colombia, Nueva York y Brasil. En este seguimiento participan los CFO de Itaú en Chile, Colombia y Estados Unidos.

Donaciones

415-1

Es responsabilidad de la Gerencia de Planificación Tributaria fijar los límites y controles tributarios de las donaciones entregadas.

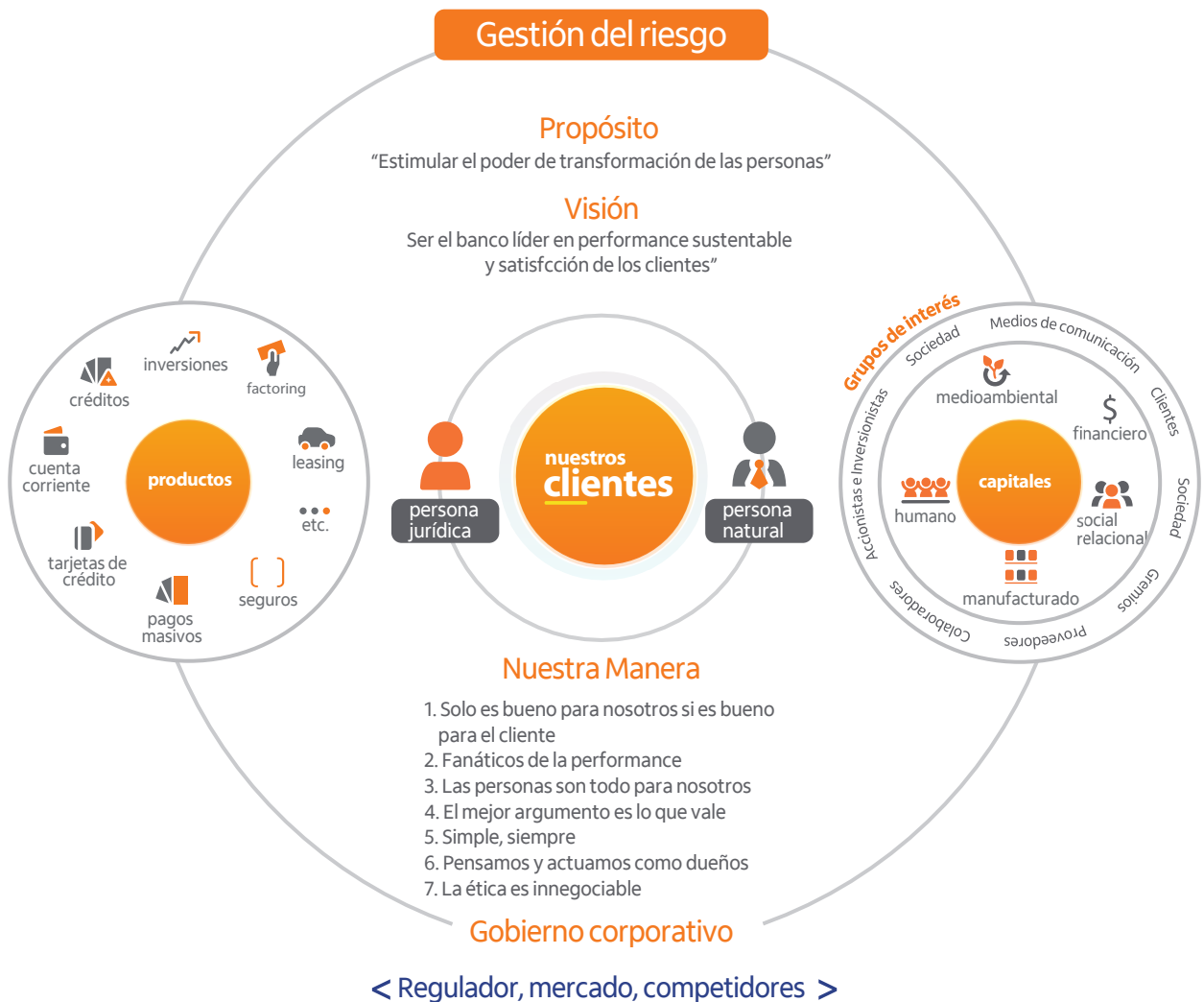
Al respecto, nuestra Normativa Interna de Donaciones establece que las donaciones que realice Itaú deberán hacerse con el estricto cumplimiento de la normativa legal vigente y aplicable, y de las políticas internas establecidas para tal efecto. Además, nuestro Código de Ética indica que es inaceptable condicionar eventuales aportes (patrocinios, donaciones y otros) a la obtención de beneficios indebidos para Itaú, para sí

mismo o terceros en función de los efectos perjudiciales sobre los intereses públicos y la reputación del banco.

Finalmente, las contribuciones a partidos o a candidatos políticos se encuentren prohibidas para Itaú Corpbanca, por lo que en 2020 no se registran donaciones de esta índole.



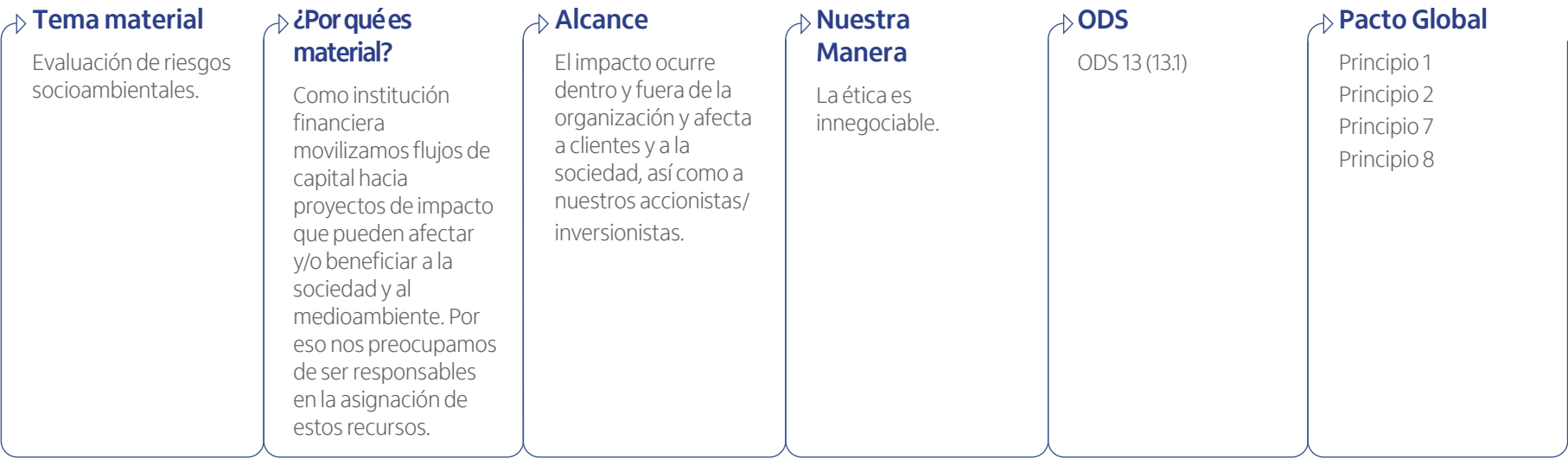
## 7.5 Valor económico directo generado y distribuido





7.6 Evaluación de riesgos socioambientales

102-11, 103-1, 103-2, 103-3



Principios de la Política de Riesgo Socioambiental

1. Incorporar criterios de evaluación de riesgo socioambiental, como un componente adicional a las modalidades de riesgo de crédito a las que el banco se encuentra expuesto.
2. Monitorear el riesgo socioambiental de los clientes del banco, sujeto de esta política mediante la aplicación de los procedimientos específicos a ser adoptados para cada segmento.
3. Cumplir con los Principios del Ecuador, como marco de gestión para la evaluación de los riesgos ambientales y sociales, y con las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), en las operaciones de financiamiento de proyectos.
4. Evitar el financiamiento de actividades que social y ambientalmente contradicen los valores de Itaú, en especial aquellos que se refieren a la preocupación por las personas, la ética y los beneficios para nuestros clientes.

En Itaú contamos con una Política de Riesgo Socioambiental que define los lineamientos para la evaluación de los financiamientos que otorga el banco, desde la perspectiva de los impactos sociales y ambientales que estos generan.

Reconocemos que, en el desempeño de nuestra actividad, podemos impactar positivamente a través de la generación de empleo, desarrollo de negocios y fomento del espíritu empresarial. No obstante, junto con estos impactos existen también posibles efectos negativos, como en el impacto social y ambiental que nuestros clientes pueden provocar en su entorno.



Somos signatarios de los Principios del Ecuador

Estos principios constituyen un marco de referencia que nos permite asegurar que los proyectos que financiamos se lleven a cabo de manera socialmente responsable, reflejando la aplicación de prácticas rigurosas de gestión ambiental.

Adicionalmente, incorporamos en nuestra evaluación las Normas de Desempeño de IFC, la mayor institución mundial de desarrollo global que promueve inversiones sustentables a través de estándares sociales y medioambientales.

Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambiental

Nuestro marco de gestión para la evaluación de los riesgos ambientales y sociales de los clientes del banco está basado en tres pilares de acción:



Nuestra labor como banco financista es trabajar en colaboración con nuestros clientes para identificar, evaluar y gestionar de una manera estructurada y constante los riesgos e impactos ambientales y sociales que estos proyectos conllevan.

Este proceso, que toma como base la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) favorable del proyecto e incluye en su evaluación materias de derechos humanos, comprende además informes periódicos de seguimiento y visitas.

Evaluación socioambiental de proyectos

Categoría de proyectos	Proyectos en etapa de operación		Proyectos en etapa Construcción		Número total de proyectos	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
A	1	1	2	2	3	3
B	17	17	3	3	20	20
C	8	8	1	1	9	9
Totales	26	26	6	6	32	32

Nota: A: Riesgo Alto; B: Riesgo Medio; C: Riesgo Bajo.

Además, realizamos una evaluación de la globalidad del portafolio de clientes de los segmentos de Banca Mayorista. Esta se realiza a través de la aplicación y análisis de cuestionarios socioambientales que deben ser respondidos por nuestros clientes. Los cuestionarios nos permiten identificar y evaluar las principales variables sociales y ambientales de los clientes que presentan límites de crédito aprobados en el banco, con el objeto de generar lineamientos y planes de acción tendientes a gestionar su riesgo socioambiental.



De manera transversal, algunas de las materias consideradas en estos cuestionarios son:

 Gobierno corporativo

 Eficiencia de los recursos naturales

 Prevención de la contaminación

 Relacionamiento comunitario

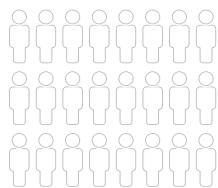
 Derechos humanos

 Salud y seguridad ocupacional

 Herencia, cultura y pueblos originarios



## Plan de contingencia temporal



412

clientes evaluados  
durante 2020

En 2020 implementamos un Plan de Contingencia Temporal, con el objetivo de apoyar a las áreas comerciales en la obtención de los antecedentes de riesgo socioambiental de los clientes que estimamos con potencial de mayor impacto.

Este plan se focalizó en los clientes de los segmentos Banca Corporativa y Grandes Empresas, que desarrollan su actividad en sectores económicos en categorías A y B<sup>6</sup>, además de los clientes que fueron presentados a las instancias de aprobación crediticia superiores y de aquellos para los cuales la Gerencia de Crédito Mayorista solicitó una evaluación especial.

### Listas de exclusión y de exclusión condicionada

Finalmente, contamos con listas de exclusión y de exclusión condicionada, que corresponden a un listado de sectores de actividad económica en los que el banco ha decidido no operar u operar en forma restringida, respectivamente, por considerar que ellas contradicen los valores de Itaú y/o afectan a las personas y/o su entorno.

#### Lista de Exclusión

El banco no concederá créditos a clientes cuya actividad económica sea o pueda ser asociada a:

- Producción o comercialización de cualquier producto considerado ilegal bajo la legislación chilena, o de cualquier regulación, convenio o acuerdo internacional, o de prohibición internacional, tales como farmacéuticas, pesticidas/herbicidas prohibidas, sustancias que generen deterioro a la capa de ozono, PCB (policlorobifenilos o bifenilos policlorados), vida salvaje o cualquier producto regulado bajo la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres.
- Producción o comercialización de materiales radiactivos (excepto compra de equipamiento médico, de control de calidad, medición o cualquier otro equipo cuya fuente radioactiva se considere insignificante o debidamente protegida).
- Producción o actividad que se considere nociva, explotadora o de uso de trabajo forzoso o infantil.
- Producción o comercialización de fibras de asbesto adherentes (excepto compra y uso de asbestos adherentes de telas de cemento, en que el componente de asbesto no supere un 20%).
- Pesca en alta mar (aguas internacionales), en ambiente marino, donde la red supere 2,5 km de longitud.
- Operaciones comerciales de tala de bosques tropicales o nativos.
- Producción o comercialización de madera u otro producto forestal sin ser proveniente de bosques sustentablemente manejados.
- Empresas relacionadas con actividades que incentiven y/o estén ligadas a la prostitución.

#### Lista de Exclusión Condicionada

El banco limitará créditos o financiamientos a aquellos clientes cuya actividad principal se enmarque dentro de las siguientes actividades:

- Producción o comercialización de armas y municiones. Se excluye la producción y uso de explosivos para la minería, construcción o actividades similares, como también partes y piezas de equipamiento que tienen otro uso.
- Producción o comercialización de bebidas alcohólicas (se excluyen el vino y la cerveza).
- Producción o comercialización de tabaco.
- Empresas de juegos de azar, casinos y equivalentes.

<sup>6</sup> Categoría A: Minero, Industrial | Categoría B: Silvoagropecuaria, Pesquero; Electricidad, gas, agua; Transporte y Telecomunicaciones; I&C.



7.7 Productos y servicios ASG

103-1, 103-2, 103-3

→ Tema material	→ ¿Por qué es material?	→ Alcance	→ Nuestra Manera	→ ODS
Productos y servicios ASG.	El rol de la banca en el desarrollo y disponibilidad de productos y servicios financieros con criterios ambientales, sociales y de gobernanza cobra cada vez más relevancia, en concordancia con las necesidades y demandas de la sociedad actual.	El impacto ocurre dentro de la organización y afecta a clientes e inversionistas/ accionistas.	Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.	ODS 7 (7.a)

Incluir factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en las decisiones de inversión no sólo nos permite identificar oportunidades y reducir los riesgos relacionados a nuestros fondos, sino que también contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Es por esto que durante 2020, y tras un riguroso proceso de due diligence con el apoyo del área de Fund of Funds de Itaú en Nueva York y São Paulo, Itaú AGF lanzó dos nuevos fondos que incorporan estos criterios en su constitución. Conocer previamente y valorizar estos factores permite, además, determinar eventos con el potencial de crear o destruir valor en una compañía, y así mejorar los retornos ajustados por riesgos.

**Los nuevos fondos son Itaú ESG Emerging Stars e Itaú ESG Global Credits.**

El primero, es un fondo de renta variable que invierte el 90% de sus recursos en cuotas Nordea 1 SICAV – Emerging Satars Equity Fund, sociedad de capital que invierte en acciones de mercados emergentes. Para la selección de empresas se realizó un proceso de análisis que buscó determinar el precio real de las oportunidades de crecimiento de las compañías, incluyendo por supuesto un filtro de factores ASG.

En el caso de Itaú ESG Global Credits, el fondo invierte el mismo porcentaje en cuotas de Robeco Capital Growth Funds – Global SDG Credits que, a su vez, invierte en instrumentos de deuda global. La selección de valores se realiza en base a un marco

propio de medición de los ODS, que permite identificar a los emisores que contribuyen a estos, y excluir a quienes no lo hacen.

Incorporar criterios ASG en nuestras diferentes operaciones es un tema que nos desafía día a día y en el que debemos trabajar para así poder responder a las necesidades de una sociedad que busca “una recuperación verde post pandemia”.

Estamos conscientes de que aún tenemos mucho por hacer en esta materia, pero nos enfocaremos en lograr nuevos avances en esta línea, para seguir aportando al cumplimiento de los ODS y a nuestra visión de ser un banco líder en performance sustentable.





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 8 Gobierno corporativo



## 8. Gobierno corporativo

### Caso destacado

#### Ranking Institutional Investor 2020: mejores de Latinoamérica en Best Executive Team

Por cuarto año consecutivo fuimos distinguidos como los mejores de América Latina en el ranking Institutional Investor 2020, alcanzando el primer lugar en todas las categorías evaluadas del Best Executive Team: Mejor Chief Financial Officer, Mejor Equipo de Investor Relations, Mejor Programa, Profesional y Mejor día de Investor Relations.

Esta medición considera la consulta a más de 600 analistas y portfolio managers de casas de valores e instituciones financieras que cubren Latinoamérica, quienes identifican programas y equipos de excelencia en cuanto a su relación con inversionistas en función de criterios como: autoridad y credibilidad; conocimiento de los negocios y del mercado; conferencias telefónicas; calidad de Non-deal Roadshows/Conferencias; sensibilidad de mercado; y consistencia, granularidad de la información y oportunidad.

Como si esto fuera poco, recibimos además un reconocimiento a las mejores prácticas para medir criterios de sostenibilidad ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), lo que nos permitió estar entre los “All Leaders”. Finalmente, quedamos dentro de los 21 seleccionados en el “Most Honored Companies”, de las 133 compañías nominadas.

Tener al cliente en el centro de nuestras acciones, estando más cerca de ellos en

momentos complejos y entregándoles siempre el mejor servicio, ha sido clave para obtener estas distinciones.

#### Somos el único banco que ha estado en el ranking en los cuatro años de medición

Un equipo de profesionales de calidad y centrado en los clientes históricamente reconocido en América Latina por **Institutional Investor Magazine**





Red Chile  
APOYAMOS



ANTICORRUPCIÓN  
Principio: 10



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES  
Meta: 10.5



## 8.1 Nuestros principales accionistas

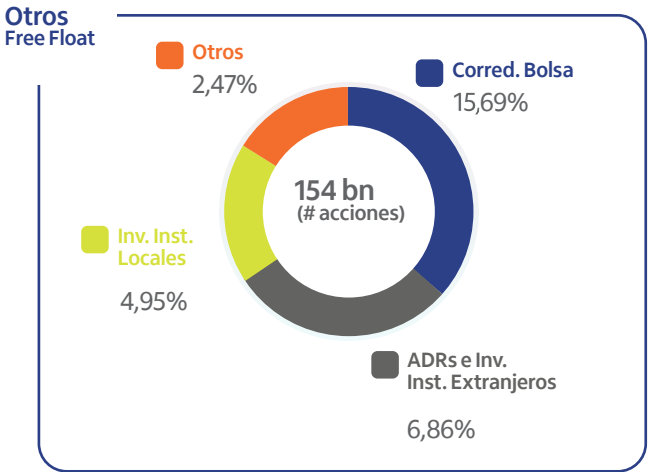
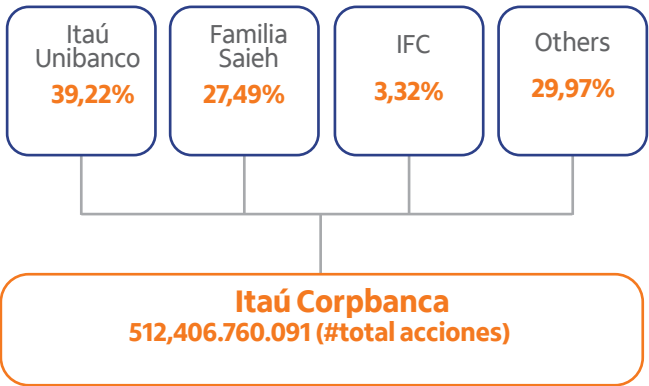
Nuestros accionistas son agentes esenciales para avanzar en los objetivos que nos proponemos, por esto, su confianza y apoyo son fundamentales.

El capital social del banco está dividido en 512.406.760.091 acciones de serie única, nominativas y ordinarias, esto es, sin privilegios ni preferencias de ningún tipo. Por lo tanto, cada accionista dispone de un voto por acción que represente.

### Estructura societaria

Al 31 de diciembre de 2020, la estructura de propiedad de Itaú era la siguiente:

Accionistas I % Capital social a Diciembre 31, 2020





Principales accionistas

Accionistas	Al 31.12.2020	
	# Acciones a	% de la propiedad
CORP GROUP BANKING S.A. <sup>1</sup>	136.127.850.073	26,57%
ITAÚ UNIBANCO HOLDING S.A. <sup>2</sup>	115.039.610.411	22,45%
ITB HOLDING BRASIL PARTICIPAÇÕES LTDA. <sup>2</sup>	62.567.655.359	12,21%
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV. EXTRANJEROS	21.969.208.175	4,29%
BTG PACTUAL CHILE S.A. C. DE B.	11.461.541.401	2,24%
CGB II SPA <sup>2</sup>	10.908.002.836	2,13%
LARRAIN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	10.559.360.623	2,06%
SIERRA NEVADA INVESTMENTS CHILE DOS LTDA.	9.120.219.096	1,78%
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	8.443.019.234	1,65%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET	7.597.960.413	1,48%
BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S.A.	7.250.059.306	1,41%
SAGA II SPA <sup>2</sup>	7.000.000.000	1,37%
CONSORCIO C. DE B. S.A.	6.138.302.395	1,20%
BCI C. DE B. S.A.	5.783.948.110	1,13%
MBI CORREDORES DE BOLSA S.A.	5.165.389.701	1,01%
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	5.020.794.396	0,98%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE CITI N.A. NEW YORK CLIENT	4.970.962.735	0,97%
CÍA. DE SEGUROS DE VIDA CONSORCIO NACIONAL DE SEGUROS S.A.	4.945.374.148	0,97%
COMPAÑÍA INMOBILIARIA Y DE INVERSIONES SAGA SPA <sup>1</sup>	4.707.910.382	0,92%
BOLSA ELECTRÓNICA DE CHILE BOLSA DE VALORES	4.010.041.171	0,78%
SAGA III SPA <sup>2</sup>	3.651.555.020	0,71%
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.849.042.406	0,56%
MONEDA SA AFI PARA PIONERO FONDO DE INVERSIÓN	2.833.147.000	0,55%
ITAÚ CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	2.798.320.396	0,55%
CREDICORP CAPITAL S.A. CORREDORES DE BOLSA	2.719.688.486	0,53%
INVERSIONES NEVADA S.A.	2.600.000.000	0,51%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	2.598.697.237	0,51%
THE BANK OF NEW YORK MELLON ADRS	2.451.426.500	0,48%
VALORES SECURITY S.A. C. DE B.	2.414.901.961	0,47%
INVERSIONES SANTA VERÓNICA LTDA.	1.894.797.341	0,37%
INMOB. E INVERSIONES BOQUINENI LTDA.	1.884.109.930	0,37%
CGB III SPA <sup>2</sup>	1.800.000.000	0,35%
OTROS ACCIONISTAS MINORITARIOS	33.123.863.849	6,46%
<b>TOTAL ITAÚ CORPBANCA ACCIONES DE PROPIA EMISIÓN</b>	<b>512.406.760.091</b>	<b>100,00%</b>

1 Sociedades que conforman la "Familia Saieh".  
2 Sociedades que conforman el grupo "Itaú Unibanco", controlador de Itaú Corpbanca.



### Cambios en sociedad accionaria

Los mayores cambios en la propiedad accionaria del banco al 31 de diciembre de 2020 respecto del mismo período de 2019, fueron los que se señalan a continuación.

#### Aumento en la participación accionaria en el Banco al 31 de diciembre de 2020:

Nombre o Razón Social	Participación Accionaria 2020			Participación Accionaria 2019		Variación	
	RUT	N° Acciones	% Particip.	N° de Acciones	% Particip.	N° Acciones	%
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE STATE STREET	96921130-5	7.597.960.413	1,4828	-	0,0000	7.597.960.413	-
ITB HOLDING BRASIL PARTICIPAÇÕES LTDA. <sup>1</sup>	59212160-3	62.567.655.359	12,2105	57.008.875.206	11,1257	5.558.780.153	9,75
SIERRA NEVADA INVESTMENTS CHILE DOS LTDA.	76204737-3	9.120.219.096	1,7799	4.320.219.096	0,8431	4.800.000.000	111,11
BCI C. DE B. S.A.	96519800-8	5.783.948.110	1,1288	2.320.170.339	0,4528	3.463.777.771	253,79
BOLSA ELECTRONICA DE CHILE BOLSA DE VALORES	96551730-8	4.010.041.171	0,7826	922.917.514	0,1801	3.087.123.657	334,50
BICE INVERSIONES CORREDORES DE BOLSA S.A.	79532990-0	7.250.059.306	1,4149	4.579.851.570	0,8938	2.670.207.736	58,30
CONSORCIO C. DE B. S.A.	96772490-4	6.138.302.395	1,1979	3.582.214.146	0,6991	2.556.088.249	71,35
MBI CORREDORES DE BOLSA S.A.	96921130-0	5.165.389.701	1,0081	2.781.406.422	0,5428	2.383.983.279	85,71
SANTANDER CORREDORES DE BOLSA LIMITADA	96683200-2	2.849.042.406	0,5560	1.863.130.160	0,3636	985.912.246	52,92
VALORES SECURITY S.A. C. DE B.	96515580-5	2.414.901.961	0,4713	1.435.007.660	0,2801	979.894.301	68,28
COMPAÑIA DE SEGUROS CONFUTURO S.A.	96571890-7	1.236.759.254	0,2414	300.037.577	0,0586	936.721.677	312,20
TANNER C. DE B. S.A.	80962600-8	945.941.161	0,1846	84.989.499	0,0166	860.951.662	1.013,01

<sup>1</sup> El 11 de septiembre de 2020, Itaú Unibanco Holding S.A. anunció que por intermedio de su filial ITB Holding Brasil Participações Ltda., adquirió de Compañía Inmobiliaria y de Inversiones Saga SpA, la cantidad de 5.558.780.153 de acciones ("Acciones") de Itaú Corpbanca, en el precio de \$331.381.033,833. Este tipo de operación se encontraba previsto en el acuerdo de accionistas de Itaú Corpbanca celebrado entre Itaú Unibanco y Corp Group Interhold SpA, y relacionadas, con fecha 1° de Abril de 2016, modificado con esta misma fecha, y se enmarca en el ejercicio parcial efectuado con fechas 8 y 29 de abril de 2019, por parte de Corp Group Holding Inversiones Ltda., Corp Group Interhold SpA e Inversiones Gasa Ltda., de la opción de venta a Itaú Unibanco de acciones de propiedad de su filial SAGA en Itaú Corpbanca atendido que del dividendo acordado distribuir en la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca celebrada el día 19 de marzo de 2019 con cargo a utilidades financieras al 31 de diciembre de 2018 (ascendente a \$51.614.029.171, equivalente, según el tipo de cambio Dólar Observado del 20 de marzo de 2019, a US\$77.640.767,13), a Corp Group le correspondió un monto inferior a US\$120.000.000. Como resultado de esta adquisición, la participación de Itaú Unibanco se incrementó desde un 38,13534% aproximadamente, a un 39,22017% aproximadamente.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Disminución en la participación accionaria en el Banco al 31 de diciembre de 2020:

		Participación Accionaria 2020		Participación Accionaria 2019		Variación	
Nombre o Razón Social	RUT	N° Acciones	% Particip.	N° de Acciones	% Particip.	N° Acciones	%
BANCO ITAU CORPBANCA POR CTA. DE INVERSIONISTAS EXTRANJEROS	97023000-9	273.487.033	0,0534	12.385.122.712	2,4170	- 12.111.635.679	-97,79
BANCO DE CHILE POR CUENTA DE TERCEROS NO RESIDENTES	97004000-5	2.598.697.237	0,5072	10.919.174.570	2,1310	- 8.320.477.333	-76,20
BANCO SANTANDER POR CUENTA DE INV. EXTRANJEROS	97036000-K	21.969.208.175	4,2875	28.691.938.686	5,5994	- 6.722.730.511	-23,43
MBI ARBITRAGE FONDO DE INVERSIÓN	76023598-9	1.010.841.911	0,1973	3.051.826.746	0,5956	- 2.040.984.835	-66,88
BOLSA DE COMERCIO DE SANTIAGO BOLSA DE VALORES	90249000-0	8.443.019.234	1,6477	10.466.379.101	2,0426	- 2.023.359.867	-19,33
INMOB. E INVERSIONES BOQUINENI LTDA.	79879480-9	1.884.109.930	0,3677	2.353.758.526	0,4594	- 469.648.596	-19,95
BANCO SANTANDER-HSBC BANK PLC LONDON CLIENT ACCOUNT	97036000-K	236.904.284	0,0462	620.392.948	0,1211	- 383.488.664	-61,81
BANCHILE CORREDORES DE BOLSA S.A.	96571220-8	5.020.794.396	0,9798	5.360.305.681	1,0461	- 339.511.285	-6,33
LARRAIN VIAL S.A. CORREDORA DE BOLSA	80537000-9	10.559.360.623	2,0607	10.840.154.600	2,1155	- 280.793.977	-2,59
FONDO MUTUO SECURITY INDEX FUND CHILE	76724796-6	74.964.482	0,0146	321.232.754	0,0627	- 246.268.272	-76,66
BNP PARIBAS ARBITRAGE SNC	59153850-1	39.985.980	0,0078	246.300.195	0,0481	- 206.314.215	-83,77
EFG CORREDORES DE BOLSA SPA	76441949-9	94.767.890	0,0185	299.402.640	0,0584	- 204.634.750	-68,35

Dividendos

El Directorio, en sesión extraordinaria celebrada con fecha 9 de marzo de 2020, autorizó la realización de una provisión de dividendo mínimo del 30% para el año 2020, para efectos de la distribución de utilidades a ser efectuada con cargo al ejercicio de dicho año.

Utilidades distribuidas

La Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 19 de marzo de 2020, acordó distribuir por concepto de dividendos, \$127.065.130.654, correspondientes al 100% de la utilidad del ejercicio 2019.

La siguiente tabla muestra los dividendos por acción distribuidos durante los últimos cinco años.

Dividendos distribuidos 2015 - 2019

Banco	Año Cargo	Año Distribución	Utilidades MM\$	% Distribuido	Utilidad Distribuida MM\$	Dividendo por Acción MM\$
Banco Itaú Chile	2015	2016	104.336	50%	52.168	36.387,38
Corpbanca	2015	2016 <sup>1</sup>	201.771	50%	100.886	0,296409834
Corpbanca	2015	2016 <sup>1</sup>	201.771	UF 124.105	3.197	0,009391877
Itaú Corpbanca	2016	2017	2.059	30%	618	0,001205475
Itaú Corpbanca	2017	2018	57.447	40%	22.979	0,044844689
Itaú Corpbanca	2018	2019	172.047	30%	51.614	0,100728627
Itaú Corpbanca	2019	2020	127.065	100%	127.065	0,247977077

1 El 11 de marzo de 2016, Corpbanca pagó un dividendo anual de \$0,29640983/acción y, adicionalmente, pagó el remanente de UF 124.105 pendiente de distribución del dividendo especial aprobado por la Junta Extraordinaria de Accionistas del 26 de junio de 2015, pagado el 1 de julio de 2015 (\$0,00939188).



## Nuestra relación con inversionistas

A través de la Gerencia de Relación con Inversionistas, nos aseguramos de que la información necesaria para accionistas e inversionistas sea suministrada en forma transparente, simétrica y oportuna, buscando al mismo tiempo resguardar la confidencialidad e integridad de la información cuando corresponda.

Para ello, contamos con un [sitio web exclusivo](#) con información de valor para nuestros inversionistas, disponible en inglés y español. Ahí anunciamos nuestro calendario de actividades del año y disponibilizamos material actualizado sobre nuestro banco, considerando temáticas de gobierno corporativo, información financiera, hechos esenciales, entre otros.



Este 2020 adaptamos nuestra manera de vincularnos con inversionistas a través de la implementación de diversas herramientas digitales y remotas, tales como Teams, Zoom, WebEx, BlueJeans, Webcast, conferencias telefónicas y mails.

**En 2020 realizamos 163 reuniones con más de 1.200 participantes.**

En un año particularmente complejo para la industria y la sociedad en general, desarrollamos distintas actividades y divulgaciones especiales, todas ellas con el fin de responder a las inquietudes y demandas de nuestros accionistas. Un ejemplo fue el conference call que realizamos a partir de los resultados del tercer trimestre de 2020, el que generó una convocatoria ampliada debido al interés por el tema de las provisiones especiales.

También nos preocupamos de atender requerimientos de información sobre el pacto de accionistas, asunto que volvió a ser tema de consulta recurrente en 2020, así como la convergencia a Basilea III, que estuvo permanentemente en el spotlight de nuestros accionistas, y las expectativas para 2020, especialmente en materia de provisiones y resultados.



## Actividades de vinculación 2020



### Feedback de nuestros inversionistas

De manera inédita, en 2020 realizamos una encuesta dirigida exclusivamente a nuestros inversionistas con el objetivo de obtener información sobre su percepción respecto de la información publicada en nuestro sitio web y sus principales preocupaciones en torno al desempeño ambiental, social y de gobernanza del banco.

### Una gestión premiada

Fuimos reconocidos en Latinoamérica por Institutional Investor Magazine, posicionándonos como el único banco que ha estado en el ranking durante los cuatro años de medición.



## 8.2. Un Directorio comprometido 102-18, 102-23

Nuestro Directorio está compuesto por once miembros titulares y dos suplentes designados por la Junta de Accionistas, conforme a lo dispuesto en la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas. De estos, ninguno tiene un rol ejecutivo y cinco son independientes.

En la designación de los miembros del Directorio participan el Grupo Corpgroup, el Grupo Itaú Unibanco, la Corporación Financiera Internacional, Moneda Asset Management y representantes de los accionistas minoritarios.




**Jorge Andrés Saieh Guzmán**  
Presidente del Directorio

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 49 años  
**Nacionalidad:** chileno  
**Antigüedad en el Directorio:** 22 años y 5 meses  
**Profesión:** Ingeniero Comercial Universidad Gabriela Mistral, Máster en Economía y MBA, Universidad de Chicago.




**Ricardo Villela Marino**  
Vicepresidente del Directorio

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 46 años  
**Nacionalidad:** brasileño  
**Antigüedad en el Directorio:** 4 años y 9 meses  
**Profesión:** Licenciado en Ingeniería, MBA en Sloan School of Management del MIT y Máster en Harvard Business School.




**Jorge Selume Zaror**  
Director titular

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 69 años  
**Nacionalidad:** chileno  
**Antigüedad en el Directorio:** 19 años y 8 meses  
**Profesión:** Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Master en Economía de la Universidad de Chicago.



**Fernando Aguad Dagach**  
Director titular

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 60 años  
**Nacionalidad:** chileno  
**Antigüedad en el Directorio:** 24 años y 7 meses  
**Profesión:** Empresario.



**Gustavo Arriagada Morales**  
Director titular (independiente)


**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 67 años  
**Nacionalidad:** chileno  
**Antigüedad en el Directorio:** 10 años y 4 meses  
**Profesión:** Ingeniero Comercial Universidad de Chile.

Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas




**Matias Granata**  
Director titular

**Propuesto por:** Designado por el Directorio en reemplazo del Director Caio Ibrahim David, hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas en que se realizará su nombramiento definitivo.  
**Edad:** 46 años  
**Nacionalidad:** argentino  
**Antigüedad en el Directorio:** 27 de enero 2021  
Fue nombrado el 27 de enero de 2021, y durará en sus funciones hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas, donde se hará el nombramiento definitivo.  
**Profesión:** Licenciado en Economía de la Universidad de Buenos Aires, Master en Economía Política Internacional de la Universidad de Warwick y postgrado en Economía de la Universidad Torcuato Di Tella.



**Milton Maluhy Filho**  
Director titular

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas  
**Edad:** 44 años  
**Nacionalidad:** brasileño  
**Antigüedad en el Directorio:** 2 años  
**Profesión:** Licenciado en Administración de Empresas de la Fundación Armando Álvares Penteado.



**Rogério Carvalho Braga**  
Director titular

**Propuesto por:** Designado por el Directorio en reemplazo del Director Andrés Bucher Cepeda, hasta la próxima Junta Ordinaria de Accionistas en que se realizará su nombramiento definitivo.  
**Edad:** 64 años  
**Nacionalidad:** brasileño  
**Antigüedad en el Directorio:** 9 meses  
**Profesión:** Abogado de la Pontificia Universidade Católica de São Paulo y M.B.A. de Pepperdine University.





### Pedro Samhan Escándar

Director titular (independiente)

**Propuesto por:** Pacto de Accionistas

**Edad:** 70 años

**Nacionalidad:** chileno

**Antigüedad en el Directorio:** 4 años y 4 meses

**Profesión:** Ingeniero Civil Industrial Universidad de Chile.

Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.



### Fernando Concha Ureta

Director titular (independiente)

**Propuesto por:** Accionistas minoritarios

**Edad:** 61 años

**Nacionalidad:** chileno

**Antigüedad en el Directorio:** 4 años y 9 meses

**Profesión:** Ingeniero Comercial Universidad Católica de Chile.

Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.



### Bernard Pasquier

Director titular (independiente)

**Propuesto por:** Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés)

**Edad:** 66 años

**Nacionalidad:** monegasco

**Antigüedad en el Directorio:** 3 años y 8 meses

**Profesión:** Administración de Empresas, Universidad de Montpellier, Francia; Máster en Administración Pública, Universidad de Harvard, Major in Business and Economic Development, Universidad de Harvard.

IFC - Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.



### Jessica López

Directora suplente (independiente)

**Propuesto por:** Pacto de accionistas

**Edad:** 64 años

**Nacionalidad:** chilena

**Antigüedad en el Directorio:** 1 año y 10 meses

**Profesión:** Ingeniero Comercial, con mención en Economía, Universidad de Chile.

Designación en virtud del artículo 50 bis de la Ley sobre Sociedades Anónimas.



### Diego Fresco Gutiérrez

Director suplente

**Propuesto por:** Pacto de accionistas

**Edad:** 50 años

**Nacionalidad:** uruguayo

**Antigüedad en el Directorio:** 2 años y 10 meses

**Profesión:** Contador Público Universidad de la República Oriental del Uruguay, Certified Public Accountant, Contador registrado en el Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo.

NOTA: composición del Directorio al 31 de enero de 2021



### Nominación y selección del Directorio

102-24



Nuestros accionistas proponen, seleccionan y designan a los miembros del Directorio, evaluando aspectos como experiencia, diversidad y trayectoria, entre otros.



Los directores permanecen en su cargo durante tres años, con posibilidad de ser reelegidos indefinidamente y renovándose en su totalidad al término de cada periodo. Por otra parte, el Presidente y Vicepresidente son electos en la primera reunión después de la Junta Ordinaria de Accionistas, por la mayoría de los directores asistentes con derecho a voto. El Directorio sesiona ordinariamente una vez al mes.



Este proceso de designación y selección se hace dando cumplimiento a lo establecido en la Ley sobre Sociedades Anónimas, la Ley General de Bancos, normas de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y los estatutos de Itaú. Además, se establece que los Directores durarán tres años en sus funciones, podrán ser reelegidos indefinidamente y se renovarán en su totalidad al término de cada período.



#### Directores independientes

El Directorio cuenta con directores independientes, según el artículo 50 bis de la Ley 18.046<sup>7</sup> sobre Sociedades Anónimas.



Para poder ser elegido como director independiente, los candidatos deberán ser propuestos por accionistas que representen al menos el 1% de las acciones del banco, con un mínimo de diez días de anticipación a la fecha prevista para la Junta de Accionistas citada para estos efectos.

7 Esta disposición establece que las Sociedades Anónimas Abiertas que tengan un patrimonio bursátil igual o superior al equivalente a UF 1.500.000 y al menos un 12,5% de acciones emitidas con derecho a voto se encuentren en poder de accionistas que, individualmente, controlen o posean menos del 10% de estas, deberán designar un Comité de Directores.



### Comités del Directorio<sup>102-22</sup>

Para apoyar la labor de nuestro máximo órgano de gobierno, en Itaú contamos con ocho comités directivos constituidos por Directores, altos ejecutivos y/o asesores externos. Sus miembros son designados por el Directorio.

Comité	Funciones	Miembros y cargos en el comité
Comité de Directores	Tiene por finalidad, además de las funciones específicas que le entrega la Ley, fortalecer la autorregulación del banco y de las demás entidades en el ámbito de su competencia. A este Comité también le corresponde adoptar los acuerdos necesarios en materia de protección de los accionistas, especialmente de los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de ejecutivos y aprobar las transacciones de personas relacionadas.	<p><b>Presidente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gustavo Arriagada Morales, Director</li></ul> <p><b>Miembros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Fernando Concha Ureta, Director</li><li>• Bernard Pasquier, Director</li></ul> <p><b>Invitado permanente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedro Samhan Escándar, Director</li></ul>
Comité de Auditoría	<p>Es responsable del ambiente de control. Debe cuidar de la eficiencia de los sistemas de control interno del banco (para fines SOX y de reporte financiero) y el cumplimiento de sus reglamentos y demás normativas.</p> <p>Además, se encarga de supervisar los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del Banco, y vigila el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica.</p> <p>El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar la función de la Auditoría Interna (denominada Contraloría en la normativa de la CMF), su independencia de la administración, y servir de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y externa, ejerciendo también de nexo entre éstos y el Directorio.</p>	<p><b>Presidente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedro Samhan Escándar, Director</li></ul> <p><b>Miembros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gustavo Arriagada Morales, Director</li><li>• Diego Fresco Gutiérrez, Director</li><li>• Juan Echeverría González, miembro no director</li><li>• Antonio de Lima Neto, miembro no director</li></ul>
Comité de Gobierno Corporativo	Este Comité 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 proponer y hacer recomendaciones de mejoras, reformas o adecuaciones, velando constantemente por su debida implementación y aplicación. Conocer, desarrollar y potenciar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el banco, también son tarea de este Comité, informando al Directorio, dando cuenta de las medidas implementadas y proponiendo acciones concretas para avanzar en temas de sustentabilidad.	<p><b>Miembros:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ricardo Villela Marino, Vicepresidente del Directorio</li><li>• Caio Ibrahim David, Director</li><li>• Jessica López Saffie, Directora suplente</li><li>• Bernard Pasquier, Director</li><li>• Alejandro Ferreiro, miembro no director</li></ul>

Nota: El director Caio Ibrahim David dejó de ser miembro del Directorio y de este comité el 27 de enero de 2021.



Comité	Funciones	Miembros y cargos en el comité
Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho (Comité de 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 Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos, designado conforme a la Ley N°20.393, y adoptar acuerdos tendientes a obtener mejoras en las medidas de prevención y control que éste proponga.	<b>Miembros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gustavo Arriagada Morales, Director</li><li>• Gabriel Amado de Moura, Gerente General</li><li>• Christian Tauber Dominguez, Gerente Corporativo Banca Mayorista</li><li>• Mauricio Baeza Letelier, Gerente Corporativo de Riesgo</li><li>• Julián Acuña Moreno, Gerente Corporativo Banca Minorista</li><li>• Cristián Toro Cañas, Gerente Corporativo Legal</li><li>• Cristóbal Ortega, Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos</li></ul>
Comité de Cumplimiento	<p>Su finalidad es definir, promover y velar por que todos nuestros colaboradores tengan un comportamiento basado en los principios y valores corporativos.</p> <p>Además, debe velar por la aplicación del modelo de cumplimiento normativo, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos, y adoptar acuerdos que busquen mejorar las medidas de control.</p>	<b>Miembros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gustavo Arriagada Morales, Director</li><li>• Gabriel Amado de Moura, Gerente General</li><li>• Cristián Toro Cañas, Gerente Corporativo Legal</li><li>• Mauricio Baeza Letelier, Gerente Corporativo de Riesgo</li><li>• Marcela Jiménez Pardo, Gerente Corporativa de Personas y Performance</li></ul>
Comité de Gestión y Talentos	Órgano asesor y consultivo en materias relativas a 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.	<b>Miembros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jorge Andrés Saieh Guzmán, Presidente del Directorio</li><li>• Ricardo Villela Marino, Vicepresidente del Directorio</li><li>• Caio Ibrahim David, Director</li><li>• Fernando Aguad Dagach, Director</li><li>• Milton Maluhy Filho, Director</li></ul>
Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO)	El Comité ALCO tiene como objetivo 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. Asimismo, 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 con la naturaleza del negocio y con las normas y estándares vigentes y aplicables.	<b>Miembros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jorge Andrés Saieh Guzmán, Presidente del Directorio</li><li>• Jorge Selume Zaror, Director</li><li>• Gabriel Amado de Moura, Gerente General</li><li>• Pedro Silva Yrarrázaval, Gerente Corporativo de Tesorería</li><li>• Rodrigo Luis Rosa Couto, Gerente Corporativo de Finanzas</li></ul> <b>Invitado permanente:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pedro Samhan Escándar, Director</li></ul>
Comité Superior de Crédito	Su misión es 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, bajo la estricta sujeción de la normativa vigente y aplicable.	<b>Miembros:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jorge Andrés Saieh Guzmán, Presidente del Directorio</li><li>• Fernando Aguad Dagach, Director</li><li>• Gabriel Amado de Moura, Gerente General</li><li>• Mauricio Baeza Letelier, Gerente Corporativo de Riesgo</li><li>• Adriano Fernandes, Gerente de Riesgo Mayorista</li></ul>

Nota: El director Caio Ibrahim David dejó de ser miembro del Directorio y de este comité el 27 de enero de 2021.



## Informe anual de la gestión del Comité de Directores

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del inciso 8 del artículo 50 bis de la ley 18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2020.

Durante el año 2020, el Comité de Directores sesionó en 15 oportunidades con el objeto de tratar, entre otros, los siguientes temas de su competencia.

- Examen y pronunciamiento sobre los estados financieros, anuales y trimestrales, en conjunto con el Comité de Auditoría.
- Propuesta de designación de auditor externo y de clasificadoras de riesgo.
- Revisión y aprobación de servicios adicionales de auditoría externa.
- Revisión de operaciones con partes relacionadas.
- Examen de sistemas de compensación.

A continuación, se da cuenta de las materias tratadas en el Comité de Directores, según cada sesión celebrada durante el año 2020:

### 1. Sesión N°79 de fecha 28 de enero de 2020.

- Revisión de contratos entre partes relacionadas (Fundación CorpArtes e Inmobiliaria Edificio Corpgroup S.A.).
- Revisión y aprobación del informe de gestión anual 2019 del Comité de Directores.

### 2. Sesión N°80 de fecha 25 de febrero de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre los estados financieros anuales del Banco.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros anuales del Banco y sus notas.
- Recomendación sobre mantener a PriceWaterhouseCoopers como auditores externos y a las firmas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada y Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada como clasificadores de riesgo locales del Banco para el ejercicio 2020.

### 3. Sesión N°81 de fecha 24 de abril de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos y la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros del Banco full IFRS, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la Securities and Exchange Commission ("SEC").

### 4. Sesión N°82 de fecha 28 de abril de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice y la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros consolidados del Banco al 31 de marzo de 2020.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los nuevos pronunciamientos contables y las notas de los estados financieros.

- Examen de los estados financieros del Banco al 31 de marzo de 2020 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

### 5. Sesión N°83 de fecha 26 de mayo de 2020.

- Presentación sobre el estado de cumplimiento de la Política de Operaciones con Partes Relacionadas.

### 6. Sesión N°84 de fecha 22 de junio de 2020.

- Revisión de contratos entre partes relacionadas (relativos a Itaú Administradora General de Fondos S.A. y contrato de banca de inversión).

### 7. Sesión N°85 de fecha 7 de julio de 2020 (sesión de la mañana).

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría

- Analizar las materias discutidas en la sesión extraordinaria de directorio realizada el día 6 de julio de 2020, sobre la evaluación de deterioro (impairment) de las Unidades Generadoras de Efectivo de Chile y Colombia, de acuerdo con las políticas contables informadas en los estados financieros consolidados de Itaú Corpbanca.

### 8. Sesión N°86 de fecha 7 de julio de 2020 (sesión de la tarde).

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Continuar con el análisis de las materias discutidas en la sesión anterior con la participación de los auditores externos PriceWaterhouseCoopers ("PwC"), sobre la evaluación de deterioro (impairment) de las Unidades Generadoras de Efectivo de Chile y Colombia, de acuerdo con las políticas contables informadas en los estados financieros consolidados de Itaú Corpbanca.

### 9. Sesión N°87 de fecha 8 de julio de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Continuar el análisis de las materias discutidas en la sesión extraordinaria de directorio realizada el día lunes 6 de julio y en las sesiones conjunta de ambos Comités el día 7 de julio de 2020, a fin de evaluar el deterioro (impairment) de las Unidades Generadoras de Efectivo de Chile y Colombia, de acuerdo a las políticas contables informadas en los estados financieros consolidados de Itaú Corpbanca.

### 10. Sesión N°88 de fecha 28 de julio de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice y de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros consolidados del Banco al 30 de junio de 2020.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los antecedentes relevantes, nuevos pronunciamientos contables y las notas de los estados financieros.
- Examen de los estados financieros consolidados del Banco al 30 de junio de 2020 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.



11. Sesión N°89 de fecha 25 de agosto de 2020.

- Revisión de contratos entre partes relacionadas (Centro Cultural Corpgroup SpA y Fundación CorpArtes).

12. Sesión N°90 de fecha 29 de septiembre de 2020.

- Presentación de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos sobre el Modelo de Compensaciones del Banco.

13. Sesión N°91 de fecha 27 de octubre de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice y de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los estados financieros consolidados del Banco al 30 de septiembre de 2020.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los antecedentes relevantes y las notas de los estados financieros.
- Examen de los estados financieros consolidados del Banco al 30 de septiembre de 2020 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

14. Sesión N°92 de fecha 24 de noviembre de 2020.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación Feller Rate y Humphreys sobre los principales aspectos de la clasificación de riesgo del Banco.

15. Sesión N°93 de fecha 14 de diciembre de 2020.

- Revisión y aprobación del calendario de sesiones para el año 2021.
- Revisión de las materias que abordará el Comité el año 2021 y las fechas previstas al efecto.

En relación con la remuneración y los gastos del Comité de Directores, se informa que conforme lo acordado en la Junta Ordinaria de Accionistas del día 18 de marzo de 2020, se mantuvo el presupuesto anual del Comité de Directores para el año 2020 en la suma equivalente a 7.000 Unidades de Fomento, y la remuneración equivalente a 150 Unidades de Fomento mensuales para cada uno de sus miembros y de 250 Unidades de Fomento para su presidente. Adicionalmente, no existen gastos o egresos que informar del Comité, distintos de la dieta mensual de los participantes del mismo.

Relativo a las recomendaciones que propuso el Comité de Directores durante el año 2020, el referido Comité, junto con el Comité de Auditoría, acordó proponer al Directorio para la posterior consideración de la Junta Ordinaria de Accionistas, que se mantuviese a la firma PriceWaterhouseCoopers ("PWC") como auditores externos del Banco para el ejercicio 2020. Adicionalmente, con esa misma fecha, el Comité de Directores y el Comité de Auditoría acordaron proponer al Directorio la designación de las empresas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada y Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada como clasificadores de riesgo locales del Banco.



## Informe anual de la gestión del Comité de Auditoría

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la ex-Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, actualmente Comisión para el Mercado Financiero (CMF), corresponde que el Comité de Auditoría informe a la Junta Ordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca respecto de las funciones cumplidas por el referido Comité durante el ejercicio 2020.

Por este motivo, el Comité de Auditoría ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2020.

El Comité cumplió con las funciones establecidas en sus estatutos. Los estatutos del Comité consideran las atribuciones requeridas para cumplir con la normativa aplicable nacional, así como la normativa aplicable para un foreign private issuer con acciones registradas en los Estados Unidos.

Durante el año 2020, el Comité de Auditoría sesionó en 27 oportunidades, con el objeto de tratar, entre otros, las siguientes materias de su competencia.

### i. Gestión de Riesgos por la Administración

- El Comité se reunió con cada una de las gerencias corporativas del Banco y el Gerente General de cada filial, a fin de conocer la gestión de los riesgos relevantes para cada una de ellas, como los puntos de auditoría relativos a las mismas.
- Tomó conocimiento sobre los principales aspectos de la gestión de riesgos de Ciberseguridad y Fraude relacionados al Banco.
- En relación a la nueva norma RAN 20-10, el Comité se capacitó sobre el alcance de la misma y también en materia de Ciberseguridad. Asimismo, el Comité tomó conocimiento de otras materias presentadas por expertos, entre ellas, la Cuantificación del Riesgo Operacional en la Industria Financiera Chilena.

### ii. Estados Financieros

- Revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros Intermedios Trimestrales Consolidados con sus respectivas Notas Explicativas al 31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2020, como también, en sesión del 25 de febrero de 2020, de los Estados Financieros Consolidados Anuales del Banco y filiales al 31 de diciembre de 2019.
- Tomó conocimiento de las presentaciones realizadas por los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice de los Estados Financieros.
- Tomó conocimiento de las políticas contables significativas usadas para la preparación de los Estados Financieros por medio de presentaciones, efectuadas tanto por la administración como por los auditores externos.
- Trimestralmente el Comité fue informado sobre los cambios regulatorios en materia contable por la Gerencia Corporativa de Finanzas.
- Revisó y recomendó al Directorio, en conjunto con el Comité de Directores, la aprobación de la propuesta de la Administración sobre el deterioro (impairment) de las Unidades Generadoras de Efectivo (UGEs) de Chile y Colombia de acuerdo a las políticas contables informadas en los Estados Financieros de Itaú Corpbanca.

### iii. Auditoría Interna

- El Comité evaluó el desempeño de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna durante el año 2019.
- Conoció mensualmente el estado de avance del Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2020. Asimismo, aprobó el Plan de Auditoría Interna para el año 2021.
- Tomó conocimiento de los principales informes emitidos conforme al Plan de Auditoría Interna 2020 y a requerimientos especiales, así como del seguimiento efectuado por Auditoría Interna a las observaciones de los trabajos de auditoría, de auditoría externa y de la CMF; los planes de acción propuestos y el estado de su posterior implementación.
- Aprobó el presupuesto de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna para el año 2021.

### iv. Auditoría Externa

- Acordó recomendar al Comité de Directores la designación de Pricewaterhouse Coopers como auditores externos de la sociedad para el ejercicio 2020.
- Revisó y aprobó la propuesta sobre los alcances y honorarios de los auditores externos.
- Realizó observaciones a los trabajos del auditor externo durante el año 2020.

### v. Otras actividades

- El presidente del Comité de Auditoría informó mensualmente al Directorio de los hechos, situaciones y resoluciones que se conocieron, trataron y acordaron en las reuniones del Comité.
- El Comité se reunió con el presidente del Directorio y además, trimestralmente con el Gerente General del Banco.
- Se reunió con la Comisión para el Mercado Financiero para conversar sobre la actuación de Auditoría Interna del Banco y su visión de riesgos.
- Recomendó al Comité de Directores las firmas de clasificadores de riesgos.
- Se reunió con las clasificadoras de riesgo local y tomó conocimiento de las evaluaciones efectuadas por las mismas.
- Tomó conocimiento de los resultados del proceso de Autoevaluación de Gestión de Riesgo del Banco año 2019 y del informe emitido posteriormente.
- Tomó conocimiento de las denuncias recibidas por el canal de denuncias establecido por el Comité para asuntos de contabilidad, controles internos contables o auditoría, dando conocimiento a las áreas responsables de la administración de denuncias recibidas sobre otras materias.
- Tomó conocimiento de las materias que son de competencia del Oficial de Cumplimiento, incluyendo aquellas que dicen relación con Ética y Conducta y Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Finalmente, el Comité de Auditoría reitera su independencia con la administración, así como su compromiso en reforzar y respaldar la función de Auditoría Interna del banco, y servir a la vez de vínculo y coordinador de las tareas entre la Auditoría Interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre éstos y el Directorio de Itaú Corpbanca.



## Buenas prácticas de gobierno corporativo 102-26, 102-27, 102-28, 102-32

### Liderazgo consciente

Nuestro Directorio establece como principio clave en la relación con sus stakeholders, el respeto y la aplicación de la transparencia y la ética. Así como también el cumplimiento de las exigencias legales enmarcadas en nuestra Política de Gobierno Corporativo, que considera los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Mediante instancias y acciones institucionales que fortalecen la toma de decisiones del banco, el Directorio busca tener el control y realizar la gestión adecuada de los riesgos, siempre en la búsqueda de adoptar las mejores prácticas de gobierno corporativo y crear valor sustentable para clientes y accionistas.

De manera específica, le corresponde al Comité de Gobierno Corporativo conocer, desarrollar y potenciar los temas económicos, ambientales y sociales en el banco, para lo cual debe informar al Directorio, dar cuenta de las medidas implementadas y proponer acciones concretas para avanzar.

Adicionalmente, el Directorio revisa y aprueba anualmente la Memoria Integrada del banco, validando la información de la gestión en sustentabilidad incorporada en este documento. Cabe mencionar que la Política Corporativa de Sustentabilidad y la Política Corporativa de Riesgo Socioambiental también son aprobadas por el Directorio.



#### Capacitación

Durante 2020 los Directores participaron en dos instancias de capacitación, brindadas por expertos, sobre temas de contigencia.

**Abril:** Presentación de socios senior de servicios financieros de McKinsey, en Hong Kong e Italia, sobre Preparación para la “nueva normalidad” post Covid-19.

**Junio:** Presentación de McKinsey: Futuro de la Banca.



#### Autoevaluación

Durante 2020, nuestros directores se sometieron a una autoevaluación de 40 preguntas que aborda temáticas referentes a diversidad del directorio, acceso y calidad a la información, desempeño de comités, entre otros.

Estos resultados son compartidos a los Directores para profundizar en aquellos aspectos de mejora que resulten del proceso.



### Diversidad del directorio 405-1

El Directorio de Itaú cuenta con una directora mujer y 4 directores de menos de 50 años, además de tener un 46% de directores extranjeros, lo que en conjunto aporta mayor diversidad de opiniones, experiencias y culturas al momento de la toma de decisión.

Directores por género	2018		2019		2020	
Hombre	13	100%	12	92%	12	92%
Mujer	0	0%	1	8%	1	8%

Directores por edad	2018		2019		2020	
Menos de 30 años	0	0%	0	0%	0	0%
Entre 30 y 50 años	3	23%	4	31%	4	31%
Más de 50 años	10	77%	9	69%	9	69%

### Asistencia del Directorio

La asistencia mínima anual de los directores a las sesiones de Directorio es la exigida por el Art. 49 N°9, de la Ley General de Bancos. Esta disposición indica que el miembro del Directorio que, sin permiso de éste, dejare de concurrir a sesiones durante un lapso de tres meses, cesará de su cargo por esa sola circunstancia.

Adicionalmente, no existen limitaciones en los estatutos de Itaú ni en la legislación chilena con respecto al máximo de Directorios o mandatos en los que un director puede participar.

Asistencia promedio del Directorio	2018	2019	2020
	97,5%	94,7%	99,5%

Directores que cuentan con cuatro o menos mandatos (otros Directorios)	2018	2019	2020
	6	9	10

Directores por nacionalidad	2018		2019		2020	
Chilenos	8	62%	8	62%	7	54%
Extranjeros	5	38%	5	38%	6	46%

Directores por antigüedad	2018		2019		2020	
Menos de 3 años	8	62%	6	46%	5	38%
Entre 3 y 6 años	1	8%	3	23%	4	31%
Entre 6 y 9 años	1	8%	0	0%	0	0%
Entre 9 y 12 años	0	0%	1	8%	1	8%
Más de 12 años	3	23%	3	23%	3	23%

Sesiones Extraordinarias de Directorio	Asistencia
9 de enero de 2020	100%
9 de marzo de 2020	100%
24 de abril de 2020	91%
6 de julio de 2020	100%
9 de julio de 2020	100%

Sesiones Ordinarias de Directorio	Asistencia
29 de enero de 2020	100%
27 de febrero de 2020	100%
25 de marzo de 2020	100%
29 de abril de 2020	100%
27 de mayo de 2020	100%
24 de junio de 2020	100%
29 de julio de 2020	100%
26 de agosto de 2020	100%
30 de septiembre de 2020	100%
28 de octubre de 2020	100%
25 de noviembre de 2020	100%
16 de diciembre de 2020	100%



Remuneraciones del Directorio y comités102-35

En la Junta Ordinaria de Accionistas (JOA), que se celebra anualmente, se acuerda la remuneración que se pagará a los directores durante el año, hasta la próxima JOA. También se acuerda el presupuesto de los Comités integrados por directores y la remuneración de los directores que participan en los mismos.

En la JOA celebrada el día 18 de marzo de 2020, se acordó mantener las remuneraciones mensuales de los directores titulares y de los suplentes, las que ascienden a UF 100 a cada uno de los directores, UF 600 para el presidente y UF 450 para el vicepresidente.

Además, en la misma Junta se acordó mantener el presupuesto anual 2020 del Comité de Directores en UF 7.000, y la remuneración de UF 150 mensuales para cada uno de sus miembros y de UF 250 para su presidente.

Adicionalmente se acordó fijar las siguientes dietas para los directores que participen de los siguientes Comités:

- a. Comité de Auditoría: UF 50 mensuales para cada miembro y UF 150 mensuales para su presidente.
- b. Comité Superior de Crédito: UF 200 mensuales para cada miembro.
- c. Comité de Activos y Pasivos: UF 50 mensuales para cada miembro.
- d. Otros Comités: UF 50 por asistencia al respectivo Comité.

Por concepto de remuneración del Directorio y sus comités, durante 2020 se pagó un total de \$1.194 millones.

Director	Cargo	Remuneración anual (en millones)
Jorge Andrés Saieh Guzmán	Presidente	295,7
Ricardo Villela Marino	Vicepresidente	158,9
Jorge Selume Zaror	Director titular	51,7
Fernando Aguad Dagach	Director titular	106,3
Gustavo Arriagada Morales	Director titular	169,4
Caio Ibrahim David	Director titular	_ 10
Milton Maluhy Filho	Director titular	_ 11
Rogério Carvalho Braga	Director titular	22,6
Pedro Samhan Escándar	Director titular	146,5
Fernando Concha Ureta	Director titular	86,1
Bernard Pasquier	Director titular	85,7
Jéssica López Saffie	Director suplente	34,4
Diego Fresco Gutiérrez	Director suplente	_ 12
Juan Bernabe Echeverria Gonzalez	Miembro del comité de auditoría	17,2
Andrés Bucher Cepeda	Exdirector	19,9
		1.194

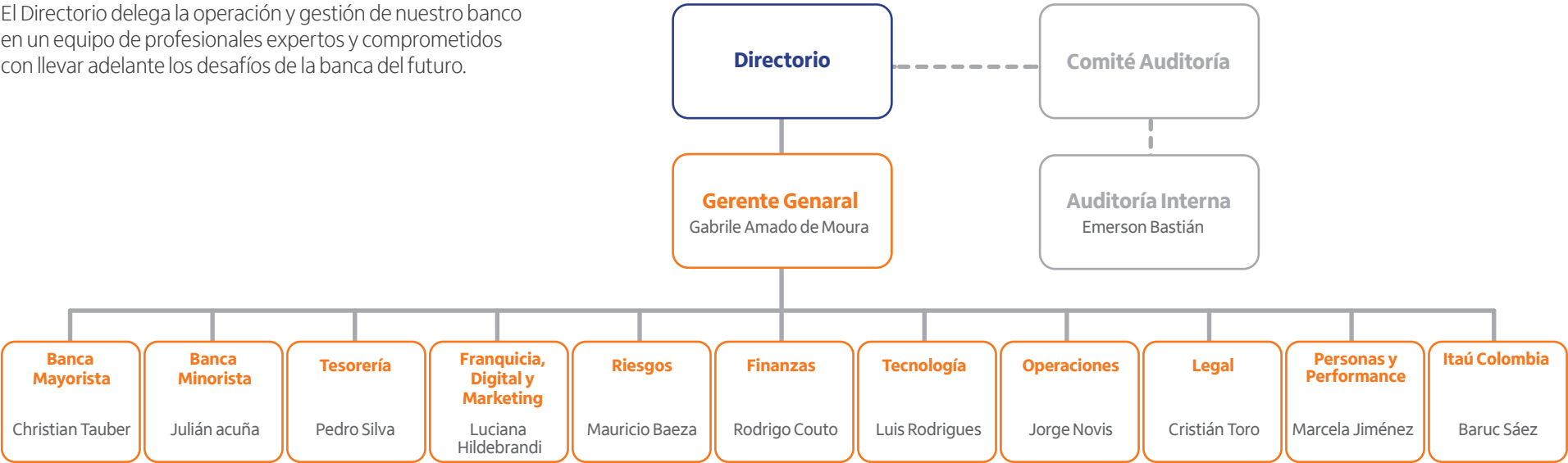
10 Director renunció a su dieta en su calidad de ejecutivo principal de Itaú Unibanco.  
11 Director renunció a su dieta en su calidad de ejecutivo principal de Itaú Unibanco.  
12 Director renuncia a su dieta en su calidad de miembro del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco Holding.

	2018	2019	2020
Remuneración del Directorio (en millones)	\$1.393	\$1.208	\$1.194



### 8.3 Nuestro Comité Ejecutivo 102-19

El Directorio delega la operación y gestión de nuestro banco en un equipo de profesionales expertos y comprometidos con llevar adelante los desafíos de la banca del futuro.



Nota: Rodrigo Couto asumió como Gerente Corporativo de Finanzas el 1 de agosto de 2020. Baruc Sáez asumió el 30 de junio como Gerente General de Itaú Corpbanca Colombia, en reemplazo de Alvaro Pimentel.



#### Gabriel Amado de Moura

Gerente General

MBA de Wharton School de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Tiene más de 20 años de experiencia en gestión de activos, riesgos y fusiones y adquisiciones. Desde 2000 está en el conglomerado y se convirtió en director y asociado de Itaú Unibanco en 2010. Ha sido Chief Investment Officer (CIO) de los negocios de vida y seguros del grupo, endowments, fundaciones y fondos de pensión, así como también, responsable del planeamiento financiero en el Directorio General Mayorista. Además, se desempeñó como Chief Risk Officer (CRO) del área Wealth Management & Services (WMS). En 2016 asumió como Gerente Corporativo de Planificación y Control Financiero y desde el 30 de enero de 2020 es el Gerente General de Itaú.



#### Rodrigo Luis Rosa Couto

Gerente Corporativo Finanzas

Ingeniero Comercial de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul y MBA en The Wharton School, Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Ingresó a Itaú Unibanco en 2008 donde trabajó en riesgo y en finanzas, haciéndose cargo de la administración de capital durante los últimos 10 años y como Director Financiero de las Divisiones mayorista y minorista. Anteriormente, fue consultor en McKinsey & Company, especializado en finanzas corporativas y gestión de riesgos, y, supervisor bancario en el Banco Central de Brasil. Desde agosto de 2020 es el Gerente Corporativo de Finanzas en Itaú.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## Marcela Jiménez Pardo

Gerente Corporativo Personas y Performance

Psicóloga de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Diplomado en Dirección Recursos Humanos de la Universidad Adolfo Ibáñez. Desde 2008 se desempeñó como Jefa del Grupo Consultor Banca Global en el Banco de Chile y en julio de 2016 asume el cargo de Gerente Corporativo de Personas y Performance en Itaú.



## Christian Tauber Domínguez

Gerente Corporativo Banca Mayorista

Ingeniero Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeñó como director del Área Banca Empresas en BBVA. Ingresó a Itaú en octubre de 2007 como Gerente de Corporate Banking y en 2011 asumió como Gerente de División Banca Corporativa. Desde 2016 es Gerente Corporativo de Banca Mayorista en Itaú.



## Luis Antônio Rodrigues

Gerente Corporativo Tecnología

Postgraduado en Administración de Empresas de la Fundación Getulio Vargas, Executive Leadership Development Program - IMD. Director de Itaú Unibanco desde 2004, socio desde 2010 y Director Ejecutivo a partir de 2011. Comenzó su trayectoria en la organización hace 32 años y, desde el área de tecnología, participó en todas las fusiones y adquisiciones realizadas por el banco –Banco Francês e Brasileiro, Banerj, Bemge, Banestado y BankBoston–, así como también cumplió un papel fundamental en la integración de los sistemas de Itaú y Unibanco. En 2016 asumió como Gerente Corporativo de Operaciones y Tecnología en Itaú y desde octubre de 2017 ocupa el puesto de Gerente Corporativo de Tecnología en Itaú.



## Luciana Hildebrandi Marchione

Gerente Corporativo Franquicia, Digital y Marketing

Administradora de Empresas especializada en Marketing y MBA en Gestión Comercial de la Fundación Getulio Vargas. Ingresó a Itaú Unibanco en 2005 y se asoció en 2015, desempeñándose como Superintendente de Planeamiento Comercial de Itaú Uniclass, y Superintendente Comercial de Itaú Uniclass Digital. En 2016 asumió como Vicepresidente de Producto, Franquicia y Digital de Itaú en Colombia y desde enero de 2019 ocupa el cargo de Gerente Corporativo de Franquicia, Digital y Marketing en Itaú.



## Cristián Toro Cañas

Gerente Corporativo Legal

Abogado de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Master en Derecho de New York University School of Law. En 1999 hizo una pasantía en la firma de abogados Shearman & Sterling en Nueva York. Posteriormente, trabajó más de 10 años en Citibank Chile, desempeñándose desde 2004 a 2008 como fiscal, año en el que ingresó a Lan Airlines como Vicepresidente Legal, manteniendo este mismo rol tras la fusión. En 2016 asumió como Gerente Corporativo Legal en Itaú.



## Mauricio Baeza Letelier

Gerente Corporativo Riesgos

Ingeniero Civil de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Tiene 30 años de experiencia en la banca y ha ocupado diversos cargos ejecutivos en las gerencias de riesgo de bancos locales. Durante cinco años, hasta abril de 2016, se desempeñó como Gerente de Riesgos Corporativos del Banco de Chile y ha tenido un papel de liderazgo en el Comité de Riesgo de la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. En octubre de 2016 asumió como Gerente Corporativo de Riesgo en Itaú.



## Julián Acuña Moreno

Gerente Corporativo Banca Minorista

Contador Auditor de la Universidad Diego Portales. Tiene experiencia en la banca nacional e internacional, desempeñándose como Gerente de División Comercial en Chile y Colombia en Banco Santander Chile y Banco Santander Colombia, respectivamente. En septiembre de 2016 asumió como Gerente Corporativo de Banca Minorista en Itaú.



## Jorge Novis Neto

Gerente Corporativo Operaciones

Ingeniero Civil, MBA de Harvard Business School y Master of Science en Finanzas. Trabajó en Itaú Unibanco desde 2014 y se incorporó a Itaú Corpbanca en mayo de 2017 a cargo de Planificación Estratégica y luego Calidad. A partir de abril de 2018 asume como Gerente Corporativo de Operaciones en Itaú.



## Emerson Bastián Vergara

Auditoría interna

Contador Auditor de la Universidad de Chile y Magister en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez. Con anterioridad fue socio de Deloitte Chile en prácticas de gobernabilidad, regulación y estrategias de riesgo. En abril de 2017 asume como Gerente Corporativo de Auditoría Interna en Itaú.



## Pedro Silva Yrarrázaval

Gerente Corporativo Tesorería

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile, MBA de la Universidad de Chicago. En 2003 asumió como Gerente General de Corpbanca Administradora General de Fondos S.A hasta octubre de 2006, cuando pasó a ocupar el cargo de Gerente de División Finanzas e Internacional. En 2016 asumió como Gerente Corporativo de Tesorería en Itaú.



### Algunos comités gerenciales

Comité	Funciones y miembros
 <b>Comité de Tecnología</b>	<p>Instancia de resolución, análisis y gestión de temas como seguridad tecnológica, desarrollo de aplicaciones, cambios en tecnología, entre otros.</p> <p>Es responsable de definir el plan estratégico de la Gerencia de Tecnología, asegurando su alineamiento con el plan estratégico del banco, así como de seguir y controlar su cumplimiento y el de los planes individuales de cada una de las gerencias que lo constituyen.</p> <p>Está integrado por el Gerente General, siete gerentes corporativos y otros cinco ejecutivos del banco.</p>
 <b>Comité de Riesgo Operacional</b>	<p>Su objetivo es evaluar el estado de los procesos críticos que están directamente relacionados con el riesgo operacional del banco, de acuerdo con la normativa vigente, con el fin de detectar y mejorar las deficiencias que el banco pueda presentar y asegurar la debida implementación de los cambios regulatorios.</p> <p>Se pretende lograr que los procesos críticos se encuentren bajo un ambiente de control que nos permita funcionar con estabilidad y consistencia, logrando alcanzar objetivos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de información.</p> <p>El Comité define el nivel de riesgo operacional que la organización está dispuesta a asumir, considerando la actividad en la que se desenvuelve y dando cumplimiento a la normativa legal vigente. Además, informa directamente al Directorio, al menos de manera semestral.</p> <p>Está integrado por el Gerente General, diez gerentes corporativos y el Gerente de Riesgo Operacional.</p>
 <b>Comité de Ética y Fraudes</b>	<p>Vela porque los principios y directrices plasmados en el Código de Ética, Código de Conducta General y Código de Conducta en los Mercados de Valores, sean conocidos y cumplidos por parte de los colaboradores. Además, el comité revisa y actualiza dichas normativas internas.</p> <p>El comité conoce los indicadores de riesgos que reflejen tendencias en temáticas de denuncias para poder guiar y determinar directrices de cómo resolver conflictos de interés y temas relacionados al riesgo de imagen y reputación.</p> <p>Está integrado por el Gerente General y cuatro gerentes corporativos además del Gerente de Riesgo Operacional.</p>

**Comisión de Sustentabilidad** <sup>102-20</sup>

La Comisión de Sustentabilidad es la máxima instancia de gobernanza de esta materia en el banco. Está compuesta por siete miembros de la alta gerencia y tiene por objetivo definir y apoyar el desarrollo de programas e iniciativas de sustentabilidad, impulsando su integración a las prácticas del negocio y a la cultura corporativa.

Los miembros permanentes de esta Comisión son:

- Gerente General (Presidente)
- Gerente Corporativo de Personas y Performance
- Gerente Corporativo de Franquicia, Digital y Marketing
- Gerente Corporativo de Riesgo
- Gerente Corporativo Legal
- Gerente Corporativo Banca Mayorista
- Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad (Secretaría Ejecutiva)

La Comisión tiene el mandato de sesionar al menos dos veces al año.

### Remuneraciones de los ejecutivos <sup>102-35</sup>

La remuneración total percibida durante 2020 por la plana ejecutiva del banco asciende a \$22.054 millones.

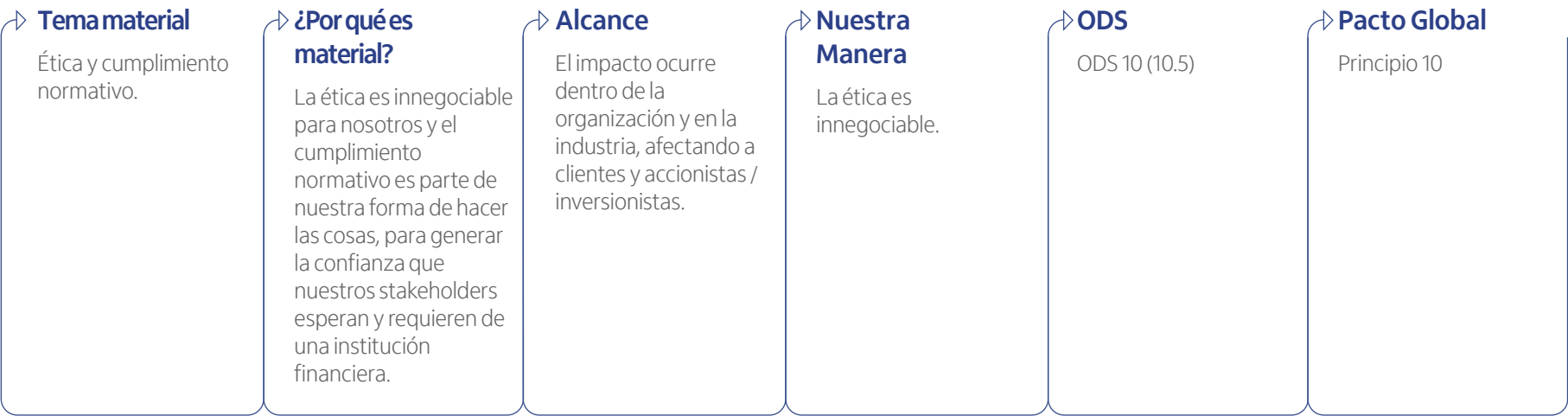
	2018	2019	2020
<b>Remuneración plana ejecutiva (en millones)</b>	\$21.185	\$23.315	\$22.054

La plana ejecutiva está compuesta por los colaboradores del banco con cargo nivel subgerente hacia arriba.



8.4 La ética es innegociable: ética y cumplimiento normativo

103-1, 103-2, 130-3



Estándares y normativas

102-25

En Itaú la ética es innegociable. Por eso nos hemos preocupado de establecer lineamientos que orienten a todos quienes formamos parte del banco, así como otros grupos de interés relevantes, hacia una conducta de cumplimiento, transparencia y ética. Estos documentos buscan reglamentar y sustentar nuestra conducta respecto de conflictos de interés, confidencialidad y manejo de información privilegiada, entre otros temas.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

### Código de Ética

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Idiomas: español e inglés

Orientar sobre la postura más adecuada y coherente entre nuestra visión, cultura corporativa “Nuestra Manera” y la forma en la que nos relacionamos con la sociedad y el mercado (la “Cultura Itaú”).

### Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Establece los criterios de comportamiento que deben seguir quienes en razón de su título, cargo o relación con el banco, tengan acceso a información de interés relativa a Itaú, con el fin de asegurar que dicha información sea divulgada al mercado en forma veraz, transparente y oportuna. Además, establece la política relativa a la adquisición o enajenación de valores del banco.

### Política de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Combate a Actos Ilícitos

Acceso: interno

Disponible: en intranet

Su propósito es la entrega de un programa diseñado para asegurar razonablemente que se cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables en lo que se refiere a las políticas de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho.

### Código de Conducta General

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Busca guiar a los colaboradores en sus acciones comerciales y personales, las que se deben enmarcar en el acatamiento, observancia, cumplimiento y aplicación de las leyes y buenas prácticas.

### Política de Prevención a la Corrupción

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Entrega las directrices de la política corporativa referente a la prevención de la corrupción en el conglomerado Itaú Corpbanca.

### Política de Gobierno Corporativo

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Recoge y establece el conjunto de valores, principios, políticas, reglas, prácticas y procesos, por medio de los cuales Itaú es administrado, potenciando el crecimiento y fomentando la confianza de los inversionistas, por medio de prácticas orientadas a la transparencia y coherencia en sus actuaciones y el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés.

### Código de Conducta en los Mercados de Valores

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Establece las directrices para la realización de inversiones personales en el Mercado de Valores para las Personas Afectas.

### Política de Regalos e Invitaciones para colaboradores

Acceso: público externo e interno

Disponible: en sitio web público e Intranet

Establece las prohibiciones y directrices para la aceptación de regalos e invitaciones por parte de colaboradores y para la entrega de regalos e invitaciones institucionales a eventos patrocinados por Itaú. Adicionalmente, determina las directrices y lineamientos en base a los cuales se podrán efectuar donaciones.



## Nuestro compromiso con una cultura de ética y compliance

La Subgerencia de Compliance & AML<sup>13</sup>, en conjunto con la Gerencia de Gestión de Personas y Performance, diseña anualmente un plan de comunicaciones y capacitaciones para difundir los lineamientos éticos de la organización entre todos sus colaboradores.

### Tipos de formación en ética, compliance y anticorrupción para colaboradores

#### "Bienvenidos"

La Subgerencia de Compliance & AML participa en el programa de inducción a nuevos colaboradores, el que por motivos de la pandemia fue en formato no presencial.

#### E-learning Compliance

Incluye temas como conflictos de interés, ética, información privilegiada, anticorrupción y canales de denuncias.

#### E-learning KYC (Conoce a tu cliente, por sus siglas en inglés)

Su objetivo es mejorar la forma en la que se completan los formularios KYC. En 2020, 1.320 colaboradores realizaron este curso, alcanzando un 80% de aprobación.

#### E-learning AML

Curso en el que presentamos los pilares de nuestro Modelo de Prevención, informamos sobre los delitos que son indicados en la Ley y reforzamos la importancia de cumplir con las políticas y procedimientos establecidos por el banco. Todo esto con el fin de concientizar que la prevención del delito es tarea de todos. Un 76% de los colaboradores que realizaron este curso en 2020 lo aprobaron.

#### Capacitaciones remotas

Dirigidas a áreas con requerimientos específicos y mayor exposición de riesgos de conflicto de interés, cohecho, etc. como la Banca Mayorista, Abastecimientos, la Corredora de Bolsa y la Administradora General de Fondos. En 2020 y por motivo de la pandemia, estas capacitaciones se realizaron vía Teams.

**Durante el año, 5.049 colaboradores participaron en el e-learning de Compliance, de los cuales un 80% aprobó.**

Para los proveedores, los lineamientos son entregados a través de las cláusulas esenciales de los contratos, la publicación del Código de Ética y un canal exclusivo para comunicarse con Compliance.

Año a año hemos ido aumentando nuestros mecanismos de comunicación y formación para colaboradores sobre procedimientos anticorrupción, con el objeto de avanzar y responder de la mejor manera a una de nuestras siete actitudes: la ética es innegociable.

<sup>13</sup> Prevención de Lavado de Activos (AML, por sus siglas en inglés).



Comunicación de políticas y procedimientos anticorrupción 205-2

El 100% de los colaboradores del banco y sus filiales son informados de cada nueva política o normativa aprobada, a través de un comunicado masivo que es enviado cada mes.

Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción 205-1

Durante el periodo reportado, el 100% de nuestras seis unidades de negocio fueron evaluadas en riesgos relacionados con la corrupción. En las evaluaciones, los riesgos considerados más relevantes fueron: soborno entre particulares, cohecho, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

205-3, 406-1

Durante 2020 no se registraron incidentes confirmados sobre discriminación ni casos de corrupción.

Prevención de delitos: un modelo recertificado

En Chile, la Ley 20.393 establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y tiene como objetivo prevenir delitos como el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, el cohecho y la receptación, la corrupción entre particulares, la administración desleal, la apropiación indebida y la negociación incompatible, entre otros. Esta normativa implica como base la creación de un Modelo de Prevención de Delitos.

De acuerdo con la normativa, el banco y sus filiales deben adoptar, implementar, supervisar y certificar un Modelo de Prevención de Delitos que:

Formación de políticas y procedimientos anticorrupción

	2018	2019	2020
Nº total de colaboradores	5.637	4.710	5.049
Nº total de colaboradores formados en anticorrupción	5.010	3.388	4.044
% de colaboradores formados en anticorrupción	88,9%	72,0%	80,1%

Conoce a tu cliente: nuestro procedimiento comercial para la prevención de delitos

Procedimiento comercial basado en la ficha “Conoce a tu Cliente” (KYC, por su sigla en inglés), que busca identificar y verificar la identidad de los clientes, junto con sus ingresos, actividades, transacciones y propósito del producto o servicio que utilizarán a lo largo de la relación comercial con el banco.

Esto nos permite disminuir la posibilidad de ser víctimas de fraude o actividades ilegales y, consecuentemente, protege nuestra reputación.

- Designe un Encargado de Prevención de Delitos y lo provea de medios y facultades suficientes.
- Identifique las actividades y procesos expuestos a riesgo de comisión de delitos.
- Establezca normas, protocolos y procedimientos de prevención de delitos.
- Establezca procedimientos para la gestión y auditoría de los recursos financieros.
- Desarrolle programas de difusión y capacitación para los colaboradores y proveedores.
- Establezca sanciones por el incumplimiento de las normas del modelo.
- Desarrolle programas de supervisión y monitoreo del modelo.
- Sea certificado cada dos años.

Como banco, este año concluimos el proceso de recertificación de este modelo por dos años a contar del 30 de agosto 2020. Esta certificación incluye a Itaú y sus filiales en Chile.



### Nuestros canales de consultas y denuncias 102-17

Tenemos diferentes canales de comunicación a cargo de la Gerencia de Compliance & AML, a través de los cuales nuestros colaboradores y otros stakeholders pueden solicitar asesoramiento y realizar consultas y/o denuncias en materia de ética y conducta.



#### Canal de denuncias de fraudes financieros SOX

**Correo electrónico:** [denuncias.fraudefinancierosoxx@itau.cl](mailto:denuncias.fraudefinancierosoxx@itau.cl)

Canal específico para temas de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría.

Al igual que los canales internos de denuncia, estos son de carácter confidencial y aplican a Itaú y a todas sus filiales, sucursales y oficinas de representación en Chile y el extranjero (Colombia, Estados Unidos, Panamá y Perú).



#### Canales de comunicación

Colaboradores: **Canal de denuncia anónimo en intranet y [codigodeeticachile@itau.cl](mailto:codigodeeticachile@itau.cl)**

Proveedores: **[denuncias.proveedores@itau.cl](mailto:denuncias.proveedores@itau.cl)**

Otros: **[codigodeeticachile@itau.cl](mailto:codigodeeticachile@itau.cl)**

Todos los requerimientos y casos son manejados de manera confidencial por el Gobierno de Ética y Fraudes, basado en los principios de confidencialidad, neutralidad e independencia, incluyendo no represalias.

Año	Consultas	Comentarios
2018	26	
2019	649	
2020	785	El 100% de estas consultas fueron respondidas. El aumento respecto de años anteriores corresponde principalmente a los cambios y adaptaciones de la pandemia, por lo que muchas de las preocupaciones de nuestros colaboradores se enmarcaron dentro de estos temas.

Año	Denuncias	Comentarios
2018	92	
2019	106	93% fueron resueltas al cierre de ese mismo año y el 7% se cerró en el primer trimestre deW 2020.
2020	71	94% de estas denuncias se encuentran resueltas y el resto en estado de investigación.



## Procedimiento de gestión de consultas y denuncias

El procedimiento de gestión de denuncias se basa en los pilares de confidencialidad, neutralidad e independencia. Semestralmente, se informan los casos e indicadores al Comité de Ética y Fraudes.

- 1. Inicio de una investigación:** las denuncias son evaluadas por una comisión especialista, que determina qué área será la encargada de investigar: Fraudes, Gestión de Personas y Performance, Judicial o Compliance.
- 2. Responsable y desarrollo del proceso investigativo:** el responsable de la investigación se reúne con los denunciantes, los denunciados y los gestores y pide información a otras áreas para recopilar antecedentes.
- 3. Presentación del caso:** el área encargada de investigar presenta el caso y entrega sus sugerencias a la Comisión de Ética y Fraudes, quienes, en su facultad, dan las resoluciones y eventuales sanciones.
- 4. Seguimiento e informe de la investigación:** se realizan reuniones periódicas para la revisión de estados de avance, tendencias y próximos pasos.

## Apegados a la normativa chilena

El contexto regulatorio en Chile durante 2020 estuvo particularmente activo, considerando el contexto social, económico y de salud que trajo la pandemia. A continuación, presentamos aquellos proyectos de ley aprobados y/o en trámite legislativo que podrían impactar nuestra operación en el corto, mediano o largo plazo.

### 1. Ley N°21.234, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas.

Esta Ley modifica la normativa N°20.009 para incorporar un régimen especial de responsabilidad de emisores de medios de pago ante robo, hurto o fraude.

En cuanto a la responsabilidad por operaciones anteriores al aviso, se permitirá reclamar operaciones en

el mismo acto del aviso o hasta 30 días hábiles siguientes al mismo. El reclamo podrá abarcar operaciones incluidas en los estados de cuenta, siempre que no hayan transcurrido más de 120 días desde la notificación de dicho estado.

El abono o cancelación de cargos será de menos de UF 35 en los cinco días hábiles siguientes al reclamo (abono obligatorio), o de más de UF 35 durante los siguientes siete días hábiles una vez transcurridos los primeros cinco días hábiles.

El proyecto considera que si el emisor recopilara antecedentes que acrediten la existencia de dolo o culpa grave por parte del usuario, se generará una excepción a la norma, en cuyo caso el emisor podrá ejercer, ante el juez de policía local, todas las acciones que emanan de la Ley.

Finalmente, los emisores no podrán ofrecer a los usuarios la contratación de seguros para riesgos que ellos mismos deben asumir conforme a la Ley. Ello, sin perjuicio de los seguros que los emisores puedan contratar como beneficiario a su cargo.

### 2. Ley N°21.236, que regula la Portabilidad Financiera.

Busca establecer el proceso de portabilidad para productos y servicios financieros, definiendo plazos y simplificando trámites. Se incorpora la figura de la subrogación especial para créditos con garantía real, la que procede únicamente respecto de productos financieros que se extingan por el solo pago.

Esta ley fue publicada el 9 de junio de 2020, con una entrada en vigencia de 90 días. Aún se encuentra pendiente la dictación de reglamento por parte del Gobierno.

### 3. Ley 21.299, que regula créditos de postergación de créditos hipotecarios y crea garantía estatal para caucionarlos.

Tiene por objeto permitir la postergación del pago de cuotas de créditos hipotecarios y crear una garantía estatal, en el marco de la crisis económica generada por

la pandemia del coronavirus.

La norma permite a los acreedores, tales como bancos y cooperativas, otorgar créditos de postergación a aquellas personas que hubiesen contraído créditos hipotecarios en dichas instituciones y que lo soliciten por medio de un mandato. Estos créditos solo podrán usarse para pagar cuotas completas y consecutivas y no podrán tener una tasa de interés superior a la del crédito hipotecario.

De acuerdo con el artículo 10° de la ley, la garantía estatal será otorgada por el Fondo de Garantía para Pequeños y Medianos Empresarios, la que tendrá una vigencia de 60 meses y solo podrá pagar hasta un monto máximo de 6 cuotas de inmuebles cuyo avalúo comercial no supere las UF 10.000.

Esta ley fue publicada el día 4 de enero de 2021.

### 4. Ley 21-307, que crea el FOGAPE Reactiva.

Esta segunda modificación al Fondo de Garantía para Pequeños y Medianos Empresarios (FOGAPE), busca ampliar los beneficios y usos del actual programa de "Garantías Covid-19" y crear un nuevo financiamiento con garantía del Estado, denominado "FOGAPE Reactiva".

El crédito FOGAPE Reactiva permitirá refinanciar deudas actuales con garantía estatal FOGAPE y financiar proyectos de inversión.

Estos créditos se van a poder otorgar durante todo 2021, ya que se extendió el plazo desde abril a diciembre de este año. Además, la cobertura de las garantías y el periodo de pago se extendió por un máximo de hasta siete años (hasta el 2028).

Por otra parte, este crédito flexibiliza la tasa de interés para permitir un acceso más amplio, con un tope equivalente a la Tasa de Política Monetaria del Banco Central, más un 0,6% mensual.

Esta ley fue publicada el día 3 de febrero de 2021.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## 5. Proyectos de ley en tramitación:

### Proyecto de Ley Suspensión de Embargos, Lanzamientos y Remates

Proyecto de ley que busca que durante la vigencia del estado de catástrofe por pandemia, se suspendan los embargos y lanzamientos de los inmuebles usados como vivienda principal y destinados a uso comercial por un plazo de 12 meses; igual suspensión rige respecto de bienes muebles que sean destinados a producir ingresos o para el desarrollo de un oficio o actividad económica. Este proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional ante el Senado y no ha tenido movimiento desde agosto de 2020.

### Proyecto de Ley que moderniza Procedimientos Concursales

Presentado el 2 de septiembre de 2020 por el Poder Ejecutivo en la Cámara de Diputados, este proyecto de ley tiene como objetivo introducir mejoras a la normativa actual y crear un nuevo procedimiento de reorganización y de liquidación simplificado para micro y pequeñas empresas. Se encuentra en primer trámite constitucional ante la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados y no ha tenido movimiento desde septiembre de 2020.

### Proyecto de Ley que modifica Ley N° 19.799 sobre Firma Electrónica

Busca actualizar la regulación y moderniza el sistema de firma electrónica con el fin de masificar su uso. El proyecto se encuentra en el tercer trámite constitucional ante el Senado.

### Proyecto de Ley Suspensión Créditos CAE

Tiene por objeto suspender la obligación de pago, total o parcialmente por parte del deudor, durante la vigencia del estado de catástrofe por calamidad pública. Las cuotas suspendidas se agregarán a continuación del término del período original de pago, extendiéndose éste por los meses que dure la suspensión y este proceso debe ser online. Este proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional ante el Senado y no ha tenido movimiento desde agosto de 2020.

### Proyecto de Ley de Delitos Económicos

Proyecto de ley que busca ampliar el catálogo de delitos para las personas jurídicas, extender su alcance, modificar los criterios para imputar estos delitos, crear una nueva regulación de las consecuencias económicas del delito y fijar un nuevo sistema de penas bajo una fórmula de días-multa. Este proyecto se encuentra en el primer trámite constitucional, y no ha tenido movimiento desde el 02 de julio de 2020.

### Proyecto de Ley Transparencia y Responsabilidades Agentes del Mercado

Proyecto de ley aprobado por la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2020 que modifica normas aplicables a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), seguros financieros, operaciones de crédito de dinero, información sobre hechos esenciales, transacción con valores del emisor, política de habitualidad, responsabilidad de directores, requisitos de independencia y facultades del Comité de Directores, incremento de multas aplicables por la CMF y creación de la figura del denunciante anónimo, entre otras materias. El proyecto se encuentra en el tercer trámite constitucional ante el Senado y fue aprobado por la Cámara de Diputados el 15 de octubre de 2020.

### Proyecto de Ley Información de Deudas

Proyecto que prohíbe comunicar información de obligaciones económicas y exigir información comercial para la evaluación de créditos mientras esté vigente el estado de excepción constitucional. Este proyecto se encuentra en discusión en la Comisión de Economía de la Cámara de Diputados y no ha tenido movimiento desde octubre de 2020.

### Proyecto de Ley Limitación de Acciones de Cobranza Extrajudicial

Propone limitar acciones de cobranza extrajudicial a un llamado diario por cliente. Durante estados de excepción constitucional, estas gestiones sólo se pueden realizar dos veces al mes. Este proyecto se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado y no ha tenido movimiento desde septiembre de 2020.

### Proyecto de Ley que modifica la Ley N°18.010 sobre Operaciones de Crédito y Obligaciones de Dinero

Tiene por objeto reducir transitoriamente la tasa máxima de interés convencional, modificando los artículos 6 y 6 bis de la norma, reduciendo a la mitad los guarismos que fijan las tasas máximas convencionales. El proyecto también contempla reducir la tasa máxima convencional aplicable a los créditos otorgados a personas mayores de 65 años.

De igual manera, busca prohibir que se estipule el pago de intereses sobre intereses respecto de operaciones de crédito inferiores a 4.000 UF.

Por último, contempla modificar diversos cuerpos legales en materia de gastos asociados a la celebración y liquidación de operaciones de crédito de dinero, con la finalidad de establecer la equidad en la distribución de los costos y riesgos asociados a la obtención de créditos y los contratos anexos que son exigidos por las entidades crediticias. El proyecto se encuentra en el primer trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.



8.5

Gestión de riesgos

103-1, 103-2, 103-3

➤ Tema material

Gestión de riesgos.

➤ ¿Por qué es material?

Una sólida cultura de riesgo es estratégica y transversal a toda la organización. La prevención, monitoreo y gestión de riesgos es clave en lo que hacemos y en nuestros resultados.

➤ Alcance

El impacto ocurre dentro de la organización y en la industria, afectando a clientes y accionistas / inversionistas.

➤ Nuestra Manera

Solo es bueno para nosotros si es bueno para el cliente.

En Itaú #TodosSomosGestoresDeRiesgo

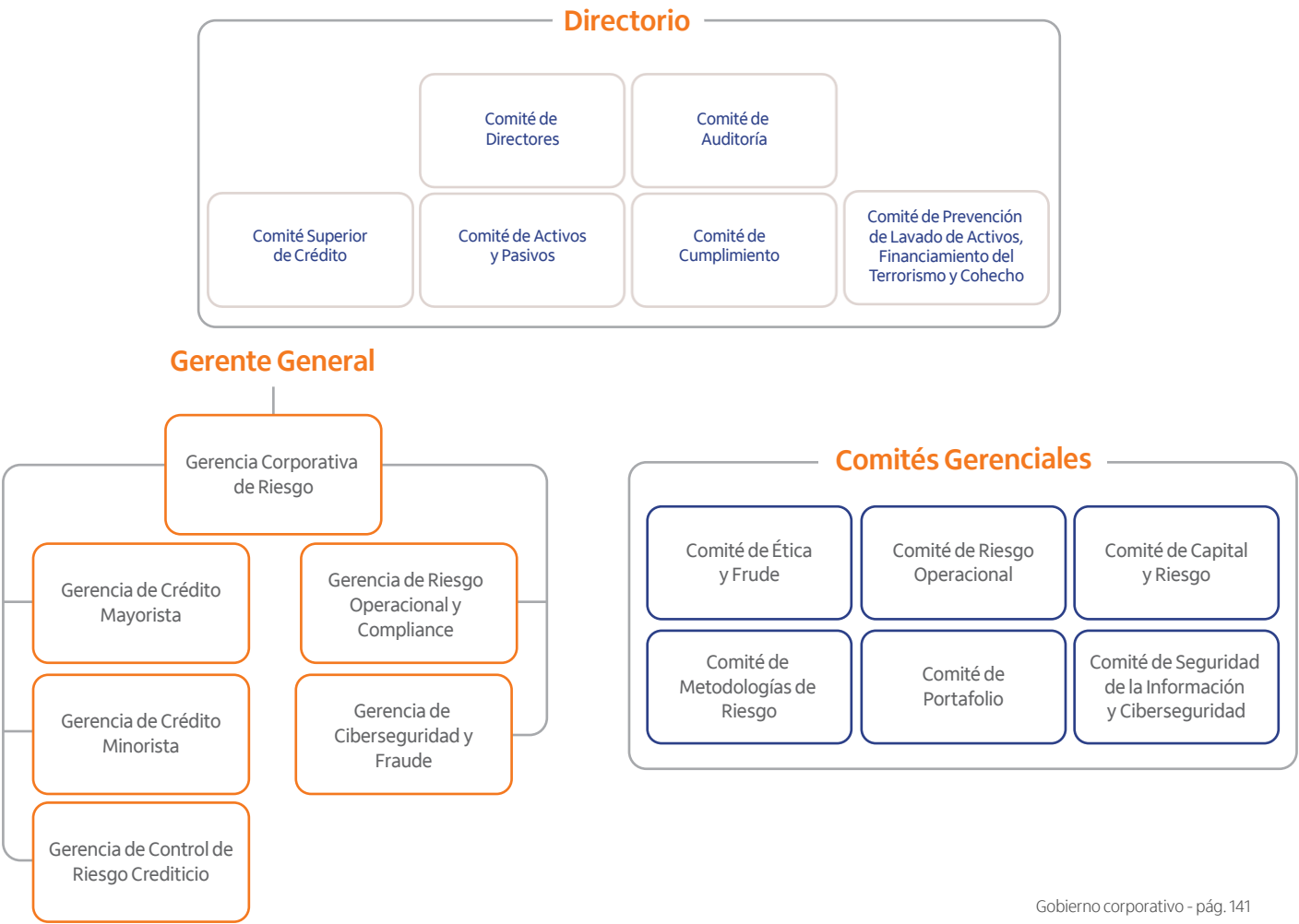
En Itaú impulsamos una cultura de riesgo transversal donde todos somos gestores de riesgo.

Para esto, contamos con un modelo de gestión inspirado en el modelo de Itaú Unibanco, que ya en 2020 logramos implementar en el 100% de nuestra operación. A través de este modelo y mediante una gestión preventiva y no solo detectiva, buscamos generar valor para el banco, la sociedad y nuestros inversionistas.

Es importante, además, ser conscientes no solo de los riesgos tradicionales -crédito, financieros y operacionales -, sino que también debemos tener foco en aquellos riesgos emergentes que surgen de nuevos procesos, por ejemplo, de la digitalización de la industria financiera.

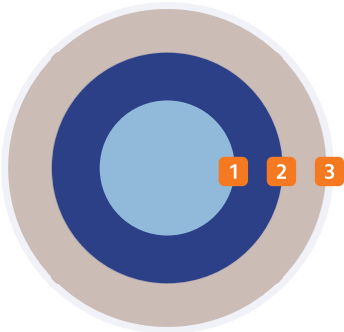
En este nuevo escenario de competencia agresiva, de cambios regulatorios y de nuevos patrones de comportamiento en los clientes, las áreas de riesgo tienen un papel clave, ya que deben apoyar la construcción de procesos robustos, y el diseño de mapas de riesgo y procedimientos que permitan enfrentar estos nuevos desafíos y viabilizar los negocios.

Administración del riesgo





Líneas de defensa del modelo de gestión de riesgo



1ª Línea de Defensa:

Áreas de Negocios y Soporte

Responsable por la identificación, medición, evaluación y gestión de los riesgos operacionales que pueden impactar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operacionales.

2ª Línea de Defensa:

Internos, Compliance y Riesgo Operacional

Responsable de apoyar las áreas de Negocio y Soporte en gestión de riesgos operacionales, adherencia de los procesos a las regulaciones vigentes (interna y externa).

3ª Línea de Defensa:

Auditoría Interna

Responsable de evaluar de forma independiente y periódica la adecuación de los procesos y procedimiento de gestión de riesgos, según lo establecido en la Política de Auditoría Interna, y someter los resultados al Comité de Auditoría.

Políticas de administración de riesgo

Las políticas y estructuras de administración de riesgo se revisan en forma periódica y tienen como objetivo identificar y analizar los riesgos que enfrenta el banco, además de fijar límites y procesos de control suficientes que permitan que estos se enmarquen en el apetito de riesgo deseado.

Buscamos desarrollar un ambiente de control apropiado en medio de una cultura integral de gestión, en la que todos los colaboradores comprendan sus roles y responsabilidades.

Políticas y documentos que apoyan la cultura de riesgo:

1. Política Corporativa de Tecnología

2. Política Corporativa de Prevención contra la Corrupción

3. Política de Riesgo Financiero

4. Política de Riesgo de Mercado

5. Política de Riesgo Operacional

6. Política de Riesgo de Liquidez

7. Política de Valorización

8. Política de Gestión de Modelos de Riesgos Financieros

9. Política de Volcker Rule

10. Política Interna de Auditoría
11. Política de Continuidad de Negocio

12. Política de Seguridad de la Información

13. Política de Nuevos Productos y Procesos

14. Política de Creación, Modificación y Aprobación de Documentos Institucionales

15. Política de Gobierno Corporativo de Filiales

16. Política de Regalos e Invitaciones para Clientes y Terceros

17. Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores

18. Política General de Gestión PEP

19. Política de Gestión de Incidentes
20. Política de Gobierno de Datos

21. Política de Inversiones Financieras de Oficinas y Filiales en el Exterior

22. Código de Ética

23. Código de Conducta General

24. Código de Conducta en los Mercados de Valores

25. Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

26. Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado

27. Plan de Contingencia de Liquidez

28. Política de Riesgo Socioambiental

La Gerencia Corporativa de Riesgo, que reporta al Gerente General, a través de una gestión integral, busca alcanzar una ventaja competitiva para el banco, que permita a las áreas de negocios cumplir con sus objetivos en un ambiente de control adecuado y alineado con el apetito de riesgo definido.

Las funciones críticas que cumple esta administración son:

- Gestionar y controlar el riesgo de crédito del banco, participando activamente en todas las etapas del ciclo de crédito para todos los segmentos de negocios, desde la admisión hasta la cobranza y normalización.
- Definir las políticas y procedimientos en el ámbito de riesgo de crédito del banco.
- Definir y desarrollar metodologías de riesgo de crédito y de provisiones consistentes con las normas y lineamientos establecidos por la alta dirección del banco y por los reguladores externos.
- Definir y desarrollar los procesos de análisis, control y seguimiento de la gestión de riesgo de crédito del banco.
- Gestionar y administrar el riesgo operacional, con un papel fundamental en el control de riesgos en los procesos operacionales para asegurar la continuidad de negocios, el control de seguridad de la información, así como el seguimiento preventivo e identificación y control de fraudes.





## Identificación de riesgos 102-15, 102-29, 102-30

En Itaú contamos con un proceso de identificación y gestión de riesgos liderado por la Gerencia Corporativa de Riesgos, que ha dado como resultado una matriz corporativa de riesgo. Esta herramienta permite evaluar y priorizar los eventos identificados en los procesos de las áreas de negocio o soporte, con el propósito final de mejorar la gestión y monitoreo.

Mensualmente, esta matriz es presentada y puesta a disposición del Directorio del banco. Tanto el Comité de Auditoría en Chile y como el Comité de Auditoría de Itaú Unibanco, tienen visibilidad y conocimiento de este mapa, así como de las expectativas de mejora y planes de contingencia asociados a los riesgos ahí identificados.

## Gestión de riesgos

Los riesgos definidos en Itaú son monitoreados en forma permanente e informados a nuestra estructura de gobernanza de riesgo según su tipología.

### Riesgo Financiero

Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para la organización

### Gestión del riesgo financiero en Itaú

El propósito de la administración del riesgo financiero no es eliminarlo, sino que limitar su exposición ante eventos negativos, en concordancia con el apetito de riesgo definido por el Directorio del banco y las regulaciones que rigen a las instituciones financieras. En esta línea, los principales riesgos a los que estamos expuestos son el riesgo de mercado (moneda y tasa de interés) y el riesgo de liquidez (diversificación de fuentes y usos de financiamiento).

El departamento responsable de gestionar estos riesgos, tanto en Chile como en Colombia, es la Gerencia Corporativa de Tesorería, junto con la Gerencia de Riesgo Financiero, a través de métricas predefinidas. La gestión y el control del riesgo de mercado y liquidez es supervisada por el Comité ALCO.

### Hitos 2020

Dada la contingencia, durante el primer semestre de 2020 nuestro foco fue la continuidad de los procesos y controles en modalidad de teletrabajo. Luego, durante el segundo semestre, la Gerencia de Riesgo Financiero trabajó en diagnosticar y evaluar los cambios normativos relacionados con la implementación de Basilea III (pilares 1, 2 y 3).



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Riesgo de Crédito

Dada la naturaleza de estos riesgos, y con el fin de tener una mejor gestión sobre ellos, contamos con equipos especializados para cada área comercial.

### Gestión del riesgo de crédito mayorista

La Gerencia de Crédito Mayorista, junto con el área de Control de Riesgo de Crédito, participa en el seguimiento del comportamiento de los clientes. Además, realiza las gestiones de cobranza administrativa y judicial de la Banca Mayorista.

Esta gerencia administra el proceso de aprobación crediticia de todos los clientes de la banca mayorista, por lo que requiere mantener un control adecuado del proceso completo: desde el estudio técnico y la situación económica y financiera de los clientes, hasta su presentación a las instancias de decisión necesarias, incluyendo proyecciones financieras, estudios sectoriales y económicos, análisis, estructuración y evaluación de créditos.

Su mayor instancia de evaluación local corresponde al Comité Superior de Crédito, liderado por el Gerente General e integrado por el Presidente del Directorio, un Director nominado, el Gerente Corporativo de Riesgos y el Gerente de Crédito Mayorista. Luego, para decisiones crediticias que implican montos de exposición y calificaciones de riesgo sobre ciertos límites predefinidos, se requiere que las resoluciones del comité local sean ratificadas por el Comité Superior de Crédito de Itaú Unibanco.

### Hitos 2020

Los principales focos de atención del 2020 fueron la consolidación e intensificación de los procesos de seguimiento de los clientes, considerando la coyuntura económica y social del país.

Los procesos de gestión del área, junto con la continua revisión del portafolio vigente de créditos, se han mantenido totalmente operativos gracias a la nueva metodología de teletrabajo implementada. Finalmente, establecimos nuevos protocolos que nos permitieron realizar los comités de créditos mayoristas a través de plataformas online oficiales del banco.

### Gestión del riesgo de crédito minorista

La Gerencia de Crédito Minorista es responsable de los procesos de crédito de todos los segmentos de la Banca Minorista, compuesta por los segmentos comerciales Itaú, Itaú Personal Bank, Itaú Private Bank, Itaú Empresas y Condell.

Cada uno de estos segmentos presenta características distintas que inciden en el análisis y aprobación de créditos. Sobre esta base, se promueve el uso de procesos proactivos de originación, basados en el uso de modelos estadísticos de admisión o comportamiento, y desarrollando estrategias diferenciadas para atender a cada tipo de clientes.

Para evaluar las solicitudes de crédito de los clientes personas naturales que son atendidos en Condell, Itaú e Itaú Personal Bank, operamos con una plataforma de evaluación automatizada, donde se verifica que cada solicitud de crédito cumpla con los requerimientos definidos en la Política de Crédito y las normativas de admisión correspondientes, además de controlar el nivel de atribuciones o alzada requerida. En cambio, para las propuestas de financiamiento de clientes de Itaú Empresas e Itaú Private Bank, contamos con una metodología estructurada de evaluación caso a caso. Adicionalmente, promovemos y desarrollamos modelos de otorgamiento de créditos proactivos a través de la generación de ofertas pre-aprobadas o pre-evaluadas.

### Hitos 2020

En los segmentos de personas naturales dispusimos alternativas de refinanciamientos y/o postergaciones de cuotas en créditos de consumo y de vivienda, para ayudar a nuestros clientes a hacer frente al este periodo de mayores restricciones de movilidad y al impacto en la actividad económica producto de la pandemia.

En los segmentos de personas jurídicas, también ofrecimos mayores facilidades para refinanciar sus créditos comerciales y otorgamos nuevos créditos Fogape-Covid, para dar liquidez a las empresas que lo necesitaran, con un periodo de seis meses de gracia. El objetivo estuvo centrado en apoyar a los clientes para que pudieran superar de mejor forma este difícil periodo.



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## Riesgo Operacional

Tanto para el banco como para sus filiales, el objetivo principal del modelo de gestión de riesgo es efectuar una administración preventiva y efectiva del riesgo en sus cinco etapas: identificación, priorización, respuesta al riesgo, seguimiento y reporte.

### Gestión del Riesgo Operacional

La gestión del riesgo operacional, que incluye el riesgo legal, implica una estructura integrada por el Directorio, el Comité de Riesgo Operacional y una gerencia especializada en riesgo operacional y continuidad del negocio. El objetivo y desafío principal de este año fue apalancar la cultura de riesgo en la organización, creando instancias participativas para los colaboradores.

### Hitos 2020

El foco estuvo en dar mayor protagonismo a la primera línea de defensa en la identificación y gestión de sus propios riesgos, con la implementación del Rating RO a través del cual debieron gestionar su portafolio de apuntamientos para cumplir con la metodología. Cerramos el año con más de un 90% de cumplimiento e incrementamos en un 20% los eventos de riesgos levantados por los owners de los procesos.

Por otra parte, fortalecimos el gobierno de aprobación de nuevos productos, creando nuevas instancias de análisis y trabajo para gestionar de manera proactiva los riesgos identificados en esta materia. Además, trabajamos en la actualización de los mapas de riesgos (autoevaluación) logrando finalizar este año con un total de 46 mapas de riesgos, avanzando fuertemente en la respuesta al riesgo y en específico en la generación de DROs y estudios para diferentes áreas del banco.

Adicionalmente, en 2020 focalizamos el Programa de Continuidad del Negocio en función de mitigar los riesgos de la pandemia, definiendo y aplicando estrategias que nos permitieron segregar equipos, habilitar herramientas tecnológicas tales como VPN – VDI y Teams para video conferencias, y entregar notebooks para establecer el home office como una manera segura y efectiva de trabajo. Las estrategias de contingencia permitieron que un 79% de nuestros colaboradores de procesos centrales trabajaran desde sus casas y que la atención de nuestros clientes estuviese asegurada a través de nuestra red de sucursales a lo largo del país.

Por último, en términos de cumplimiento del plan de pruebas 2020, el principal hito del año fue la realización de un exitoso DRP Full Foster/CTO realizado en enero, donde los sistemas críticos operaron durante una semana desde el Data Center de contingencia.



## Riesgos emergentes

De acuerdo al World Economic Forum<sup>14</sup>, organización internacional que anualmente publica el reporte global de riesgos, en 2020 los cinco principales riesgos identificados eran de carácter ambiental. Sin embargo, durante 2021 este informe fue actualizado y, aunque esta nueva versión mantiene en primer lugar el riesgo de clima extremo, también incorpora tres aspectos nuevos: enfermedades infecciosas, concentración del poder digital y desigualdad digital.

Considerando este contexto, y dado que nuestra estrategia de transformación tiene un importante componente digital, consideramos que uno de los principales riesgos emergentes a los que nos enfrentamos es a la desigualdad digital, cuya brecha se ha visto incrementada durante la expansión de la pandemia. Este fenómeno obligó al planeta a depender casi en un 100% de procesos digitales que redujeran el contacto o cercanía física. Sin embargo, especialmente en Latinoamérica, el acceso equitativo a internet, infraestructura y/o equipos no está garantizado para toda la población. Conscientes de esto, parte de nuestro quehacer social es precisamente la alianza que mantenemos con Fundación Chileter, a quienes donamos nuestros equipos computacionales en desuso para que sean reciclados, o reacondicionados y entregados a establecimientos educacionales de sectores vulnerables del país.

Así mismo, el **clima extremo** no deja de ser una preocupación que continúa acrecentándose. Los efectos de la pandemia pueden haber ocasionado que las

prioridades de los países y las empresas dejaran en un segundo plano las acciones en torno a temas ambientales, pero eso fue solo momentáneo. El cambio climático y sus consecuencias sigue siendo un riesgo permanente y en evolución. Por eso en Itaú decidimos este año iniciar la medición de nuestra huella de carbono, para construir una línea base sobre la cual poder estimar nuestros impactos actuales y futuros, estableciendo planes de acción que nos permitan mejorar nuestra ecoeficiencia.

Otro riesgo que resurge a raíz de la pandemia y que puede afectar al sistema financiero en particular es el riesgo de fraude<sup>15</sup>. Sabemos que el fraude es un riesgo inherente a la industria, pero la acelerada digitalización que hemos visto en el último año precisamente por la pandemia abre la puerta no solo a nuevas modalidades y canales de fraude, sino que también a riesgos de seguridad de la información, ciber resiliencia, lavado de dinero, entre otros. La digitalización nos da la oportunidad de ampliar el acceso a productos y servicios financieros, pero al mismo tiempo nos impone el desafío de seguir trabajando en desarrollar nuevas o mejores barreras de ciberseguridad, para cuidar a nuestros clientes y nuestro banco.

En el informe “El futuro de la gestión de riesgo bancario”<sup>16</sup>, McKinsey & Company plantea que al 2025 la continua expansión de la amplitud y profundidad de la **regulación**, motivada por diversos factores, puede convertirse en un riesgo para el sector financiero, ya que es difícil predecir qué tan rápido pueden surgir estos

requerimientos. Algunos de los factores que motivan estas nuevas regulaciones ya los hemos mencionado: el cambio climático y la digitalización son solo algunos. Por eso es importante observar el comportamiento de mercados internacionales que pudieran estar liderando estos cambios. El efecto -usualmente- retroactivo de algunos cambios regulatorios implica costos masivos para el sector bancario, por lo que puede no solo tener implicaciones de procesos, sino también de costos.

Finalmente, los bancos dependemos en gran medida de modelos de riesgo para la toma de decisión. Estos modelos se alimentan de información sobre el pasado para estimar comportamientos futuros. Entonces, **fenómenos nuevos en evolución** como el cambio climático y recientemente el Covid-19 dificultan la predictibilidad de estos modelos, y por ende el desarrollo de nuestro negocio. El uso de big data y data science es una tendencia cada vez más relevante para el análisis del consumidor y para ofrecer productos y servicios que respondan de manera adecuada a sus necesidades. Sin embargo, en el caso de los modelos de riesgo, estos eventos impredecibles e inciertos suman un elemento al desarrollo y monitoreo de los tradicionales modelos de los que tanto dependemos. Por eso en Itaú estamos trabajando de la mano con científicos de datos para mejorar y robustecer nuestros modelos, para continuar entregando las mejores soluciones financieras a nuestros clientes, asegurando resultados sustentables para nuestros accionistas.

### Otros factores de riesgo

En Itaú hacemos una revisión exhaustiva de los riesgos a los que estamos expuestos debido al complejo contexto social, político y sanitario al que estamos expuestos. Por esto y otras condiciones que pueden afectar nuestro quehacer, consideramos relevantes una serie de riesgos asociados a nuestra posición de compañía listada en las bolsas de valores de Santiago y Nueva York, al momento de invertir en acciones (ITAUCORP) y/o en American Depositary Shares (ADS). Para mayor información, revisa nuestro informe **Form 20-F**, disponible en [www.itaui.cl](http://www.itaui.cl), sección Investor Relations > Financial Information > Annual Reports

<sup>14</sup> [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_The\\_Global\\_Risks\\_Report\\_2021.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_Global_Risks_Report_2021.pdf)  
<sup>15</sup> <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/04/covid-19-insights-emerging-risks.html>  
<sup>16</sup> [https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/dotcom/client\\_service/risk/pdfs/the\\_future\\_of\\_bank\\_risk\\_management.pdf](https://www.mckinsey.com/-/media/mckinsey/dotcom/client_service/risk/pdfs/the_future_of_bank_risk_management.pdf)





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



## 9 Acerca de esta memoria



9.1 Nuestra Memoria Integrada 2020

102-45, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54

Como parte del compromiso con nuestros grupos de interés, en Itaú hemos definido un ciclo de reportabilidad anual al que hemos dado cumplimiento a través de una memoria anual integrada y con verificación externa. Nuestro último reporte fue publicado en marzo de 2019

El presente documento es la tercera Memoria Integrada que publicamos, contempla nuestra operación desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, e incorpora información de todas nuestras áreas y filiales en Chile, considerando los Estados Financieros Consolidados de Itaú Corpbanca y filiales.

Para su elaboración, utilizamos estándares y principios internacionales entre los que se encuentran los

principios del International Integrated Reporting Council (IIRC), las recomendaciones S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) y los fundamentos e indicadores de Global Reporting Initiative (GRI). Específicamente respecto de este último punto, hemos elaborado este informe en conformidad con la opción esencial, en la última versión GRI Standards 2016 y 2018

Con todo esto en consideración, determinamos los temas relevantes en materias sociales, ambientales y de gobernanza (ASG), identificando aquellos en los que como banco impactamos y contribuimos.

Asimismo, esta Memoria es también una Comunicación de Progreso (CoP) de los Principios de la Red de Pacto

Global de Naciones Unidas.

Finalmente, esta Memoria Integrada fue verificada por la auditora externa EY, que validó 159 indicadores, incluidos los contenidos de sustentabilidad atinentes a la metodología.

Esta Memoria no presenta cambios en su metodología de elaboración respecto a informes anteriores y los valores reexpresados están indicados en los casos que así corresponde."

102-48, 102-49

Puntos de contacto

102-53

Sustentabilidad	Relación con Inversionistas
Isabel De Gregorio	Claudia Labbé
Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad	Gerente de Relación con Inversionistas
isabel.degregorio@itau.cl	claudia.labbe@itau.cl





## 9.2 Proceso de materialidad 2020

Para el desarrollo de este ejercicio, actualizamos, profundizamos y priorizamos los temas más relevantes para este periodo. Nos enfocamos en aquellos en los que tuvimos un especial margen de acción, así como en otros que representan importantes desafíos en materia de sustentabilidad para nosotros. El proceso desarrollado responde a los principios de GRI y fue ejecutado en sus tres etapas.

### 1. Identificación

Realizamos un levantamiento de información secundaria y un benchmark de la industria, tanto a nivel nacional como internacional, para contextualizar e identificar el estado de reportabilidad general de la industria. Complementamos esta etapa con una revisión exhaustiva de diversos estudios de feedback recibidos de parte de terceros sobre nuestra Memoria Integrada 2019, los que nos permitieron identificar brechas y oportunidades de mejora para este ejercicio. Por último, realizamos una revisión de estudios, documentación, prensa y comunicación interna, lo que nos permitió identificar los principales hitos del año, así como los temas materiales con gestión relevante.

### 2. Priorización

Posteriormente, realizamos 21 entrevistas a los principales ejecutivos y actores clave del banco para profundizar el nivel de madurez de cada temática identificada en la etapa anterior. De este trabajo, resultaron 15 temas materiales, los que reportamos en esta Memoria Integrada.

### 3. Validación

102-21, 102-43

Para validar adecuadamente las temáticas a reportar, realizamos diversas actividades que incluyeron la consulta a diversos grupos de interés.

#### • Colaboradores Itaú

Por primera vez, realizamos un panel de reflexión compuesto por colaboradores de diversas áreas de Itaú quienes, a través de sus distintas opiniones, experticia y áreas, nutrieron con valiosa información los diferentes ámbitos hacia dónde debería avanzar el banco del futuro en materias ASG.

#### • Proveedores

De manera inédita los proveedores del banco recibieron una encuesta online para conocer su punto de vista sobre la gestión realizada por Itaú, lo que nos permitió identificar y priorizar sus principales preocupaciones.

#### • Inversionistas

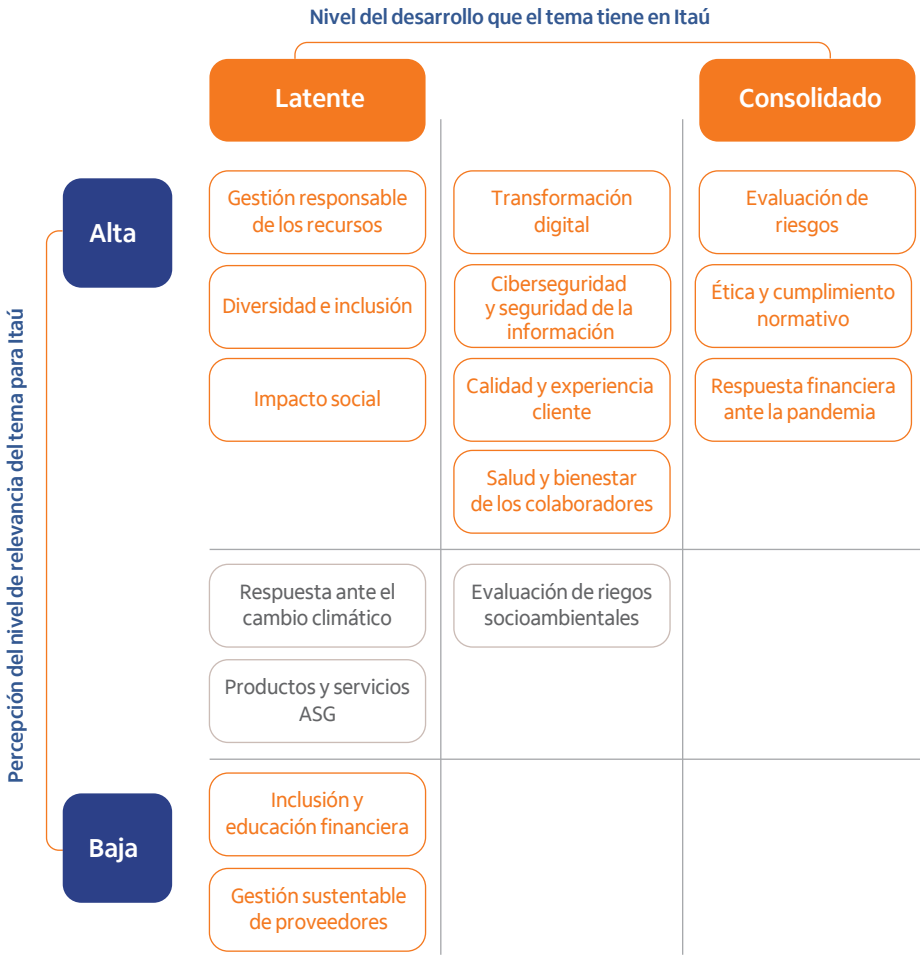
Este año también implementamos una encuesta online a inversionistas para profundizar en sus prioridades y áreas de preocupación.

#### • Panel de Expertos

Por cuarto año consecutivo realizamos un panel de expertos compuesto por diversos actores relevantes en el mundo de las finanzas sostenibles y la banca, incluyendo la academia, gremios, prensa, gobierno, entre otros. En este panel se discutió sobre las expectativas de los panelistas relativas a los desafíos de la banca del futuro y cómo estos se alinean con las preocupaciones y áreas de gestión de Itaú.

Como resultado, los temas materiales abordados en esta Memoria Integrada son los siguientes:

### Priorización de temas materiales 102-44, 102-47





## 9.3 Carta Panel de Expertos

En un año sin precedentes y con el fin de ampliar la mirada e incorporar puntos de vista de diversos expertos en materia de sustentabilidad y sector financiero en la Memoria Integrada 2020 de Itaú, realizamos el cuarto Panel de Expertos.

En esta instancia, los invitados dieron su punto de vista sobre los desafíos de la banca del futuro, su rol y atributos en la recuperación sustentable post pandemia, así como las expectativas de reportabilidad en materias ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Las ideas planteadas por el Panel de Expertos permitirán fortalecer la sección tendencias, oportunidades y desafíos del documento, además de ser parte del proceso de consulta a los Grupos de Interés que la metodología de Global Reporting Initiative (GRI) propone.

El panel estuvo compuesto por 14 representantes de diversas entidades invitadas por Itaú:

- Ana Amar, Regional Director Latam, Corporate Citizenship
- Eduardo Atehortua, Director para América Latina, Principios de Inversión Responsable
- Raphael Bergoeing Vela, Presidente Comisión Nacional de Productividad
- Margarita Ducci, Directora Ejecutiva, Red Pacto Global Chile
- Daniel Fajardo, Editor periodístico, LT Pulso
- David Falcón, Director Risk Advisory y Sustentabilidad, Deloitte
- Juan Esteban Laval, Fiscal, Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile A.G.
- Trinidad Lecaros, Asesora de Finanzas Verdes, Ministerio de Hacienda

- Felipe León, Director, Diario Sustentable
- Nicolás Majluf, Profesor Emérito, Pontificia Universidad Católica de Chile
- Diana Rubinstein Muchnik, Socia y Directora Comercial, Governart
- Constanza Sáenz de Santa María, Gestor de Relaciones Institucionales, Bolsa de Santiago
- Germán Sáenz, Associated Director, Corporate Citizenship
- María Gloria Timmermann, Gerente de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad, Bolsa de Santiago

La discusión se centró en cuatro temas clave:

- Cuál es el rol de la banca en la recuperación sustentable
- Cómo puede la banca aprovechar la aceleración de la digitalización para impactar positivamente en el desarrollo sustentable
- Cuáles deberían ser los principales atributos de la banca del futuro
- Qué información debería divulgar la banca en sus memorias integradas considerando estas materias

### Metodología

El panel se llevó a cabo a través de una sesión virtual el día 15 de diciembre de 2020





Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

## CARTA ACUERDO PANEL DE EXPERTOS Memoria Integrada Itaú 2020

El Panel de Expertos para la Memoria Integrada 2020 de Itaú, con el propósito de brindar una mirada crítica y recomendaciones, discutió principalmente sobre el rol de la banca en la recuperación sustentable post pandemia, aspectos regulatorios, incorporación de aspectos ASG, gobiernos corporativos y reportabilidad.

El Panel, conformado por expertos independientes que aportaron con su diversidad de miradas, reflexionó y puso hincapié en los siguientes puntos que serán tomados por Itaú como parte de las discusiones estratégicas dentro de la compañía, así como en su proceso de reportabilidad anual:

### 1. Recuperación sustentable y rol de la banca:

- La recuperación sustentable es un desafío estratégico y sistémico que debe incluir temas ambientales y sociales, tales como derechos humanos, inclusión, equidad, diversidad. Es decir, avanzar hacia una recuperación verde e incluyente.
- Este desafío implica una actuación en red, considerando alianzas y colaboraciones público-privadas, apuntando a contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente al ODS 17.
- Se deben relacionar los planes y programas del banco en relación con las metas que plantean los ODS priorizados por la empresa, como foco de trabajo, de tal manera de expresar y visibilizar la contribución del banco a la Agenda 2030, como objetivo país.
- El gobierno corporativo tiene un rol estratégico en cuanto a desplegar en toda la organización los temas ASG.
- Esta industria debe incorporar la sustentabilidad como parte de su modelo de negocios, buscando rentabilidad a través del desarrollo de productos y servicios con criterios ASG.
- La banca debe hacerse cargo de la diversidad de necesidades que surgen en momentos como éste y buscar oportunidades para hacer cosas distintas, considerando, por ejemplo, a segmentos más vulnerables como las pequeñas y medianas empresas, quienes tienen una fuerte dependencia del sistema financiero.

### 2. Clientes:

- El banco ha dado pasos consistentes en digitalización. Es importante revisar la experiencia de los clientes en esta materia y analizar cómo continuar avanzando.
- La banca puede influenciar y movilizar a sus clientes retail y corporativos hacia la medición de riesgo ASG y conductas de inversión sostenibles. Asimismo, debería evaluar la posibilidad de otorgar incentivos a los clientes que demuestren comportamientos sustentables.
- La educación financiera sigue siendo relevante, especialmente para los clientes de la banca retail, por lo que su promoción desde el banco continúa siendo imprescindible y urgente.

### 3. Reportabilidad:

- Es crucial contar con metas y declarar el progreso anual hacia su cumplimiento, considerando marcos internacionales tales como Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y estándares como Sustainability Accounting Standards Board (SASB).
- Preocupaciones sobre reportabilidad: principio de comparabilidad con años anteriores y tratamiento del Covid como tema material.

Lo planteado anteriormente fue mencionado de manera agregada por el Panel de Expertos y será abordado en la sección de tendencias, desafíos y oportunidades en la Memoria Integrada 2020 de Itaú Chile, por lo que los miembros de esta instancia proceden a aceptar lo mencionado esta Carta Acuerdo.





# Memoria Integrada 2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



**Ana Amar**  
Regional Director Latam  
Corporate Citizenship



**Eduardo Atehortua**  
Director para América Latina  
de los Principios de Inversión  
Responsable



**Raphael Bergoeing**  
Presidente Comisión Nacional  
de Productividad



**Margarita Ducci**  
Directora Ejecutiva  
Red Pacto Global Chile



**Daniel Fajardo**  
Editor periodístico LT  
Pulso



**David Falcón Adasme**  
Director Risk Advisory y  
Sustentabilidad Deloitte



**Juan Esteban Laval**  
Fiscal Asociación de Bancos  
e Instituciones Financieras de  
Chile



**Trinidad Lecaros**  
Asesora Finanzas Verdes  
Ministerio de Hacienda



**Felipe León**  
Director Diario Sustentable



**Nicolás Majluf**  
Profesor Emérito Pontifica  
Universidad Católica de Chile



**Diana Rubinstein**  
Socia y Directora Comercial  
Governart



**Constanza Sáenz de  
Santa María**  
Gestora de Relaciones Institucionales  
Bolsa de Santiago



**Germán Sáenz Escobar**  
Associated Director  
Corporate Citizenship



**María Gloria Timmermann**  
Gerente de Relaciones Corporativas  
y Sostenibilidad Bolsa de Santiago



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



EY Chile  
Avda. Presidente  
Riesco 5435, piso 4,  
Las Condes, Santiago

Tel: +56 (2) 2676 1000  
www.eychile.cl

### Informe de Verificación Limitada Independiente de Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca

Señores  
Presidente y Directores  
Itaú Corpbanca  
Presente

#### Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca, la cual tiene por alcance temporal el período comprendido entre el 01 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2020. Toda información fuera de este período no fue parte de la verificación.

La preparación de la memoria integrada en ámbitos de sostenibilidad, la información y las afirmaciones contenidas, la definición del alcance del reporte, la gestión y el control de los sistemas de información que proporcionan los datos reportados, son de exclusiva responsabilidad de la Administración de Itaú Corpbanca.

#### Estándares y procedimientos de verificación

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo a la norma de verificación internacional para auditorías de información no financiera ISAE 3000, establecida por el International Auditing and Assurance Board de la International Federation of Accountants, y el estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en la modalidad Esencial.

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Determinar que Itaú Corpbanca, haya elaborado su Memoria Integrada 2020 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado por Itaú Corpbanca a su Memoria Integrada 2020, según estándar GRI.

#### Procedimientos realizados

Nuestra labor de verificación consistió en la indagación con representantes de la Dirección, Gerencias y Unidades de Itaú Corpbanca involucradas en el proceso de elaboración de la Memoria, así como en la realización de otros procedimientos analíticos y pruebas de muestreo tales como:

- ▶ Entrevistas a personal clave de Itaú Corpbanca.
- ▶ Revisión de la documentación de respaldo proporcionada por Itaú Corpbanca.
- ▶ Revisión de fórmulas y cálculos asociados a información cuantitativa mediante re-proceso de datos.
- ▶ Revisión de la redacción de la Memoria Integrada 2020, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

#### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita exclusivamente a los procedimientos mencionados en los párrafos anteriores, y corresponde a una verificación de alcance limitado, la cual sirve de base para nuestras conclusiones. Por defecto, no aplicamos procedimientos de verificación extendidos, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca. En consecuencia, no expresamos una opinión.

#### Conclusiones

Sujetos a las limitaciones del alcance señaladas anteriormente, y basados en nuestro trabajo de verificación limitada independiente de la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca, concluimos que no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que:

- ▶ La información y los datos publicados en la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca no están presentados de forma correcta.
- ▶ La Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca, no haya sido elaborada en conformidad con la versión estándar para la elaboración de Reportes de Sostenibilidad del GRI.
- ▶ La opción declarada por Itaú Corpbanca no cumple con los requisitos para tal nivel, de acuerdo a lo establecido en la norma de aplicación GRI versión estándar.

#### Recomendaciones de mejora

Sin que incidan en nuestras conclusiones con base en el alcance limitado de la verificación; hemos detectado ciertas oportunidades de mejora en el proceso de desarrollo de la Memoria Integrada 2020 de Itaú Corpbanca. Estas oportunidades de mejoras se detallan en un informe de recomendaciones separado, presentado a la Administración de Itaú Corpbanca.

Saludamos atentamente a usted,

EY Consulting SpA.

Elanne Almeida

25 de febrero de 2021  
I-00088/21

RGE/Inv  
61425471



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

9.5 Índice de Contenidos GRI

102-55

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Perfil de la Organización	Contenido 102-1	Nombre de la organización	2
		Contenido 102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8
		Contenido 102-3	Ubicación de la sede	2
		Contenido 102-4	Ubicación de las operaciones	8
		Contenido 102-5	Propiedad y forma jurídica	2
		Contenido 102-6	Mercados servidos	8
		Contenido 102-7	Tamaño de la organización	12
		Contenido 102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	50-51
		Contenido 102-9	Cadena de suministro	85
		Contenido 102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	10-11
		Contenido 102-11	Principio o enfoque de precaución	108
		Contenido 102-12	Iniciativas externas	69
		Contenido 102-13	Afiliación a asociaciones	69
	Estrategia	Contenido 102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3-6
		Contenido 102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	92, 143-146
	Ética e integridad	Contenido 102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	49
		Contenido 102-17	Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas	138-139
	Gobernanza	Contenido 102-18	Estructura de gobernanza	120-121
		Contenido 102-19	Delegación de autoridad	131-132
		Contenido 102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	133
		Contenido 102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	149
		Contenido 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	123-124



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
GRI 102: Contenidos Generales 2016	Gobernanza	Contenido 102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	120
		Contenido 102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	122
		Contenido 102-25	Conflictos de interés	134-135
		Contenido 102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	128
		Contenido 102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	128
		Contenido 102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	128
		Contenido 102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	143-146
		Contenido 102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	143-146
		Contenido 102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	128
		Contenido 102-35	Políticas de remuneración	130, 133
	Participación de los grupos de interés	Contenido 102-40	Lista de grupos de interés	14-15
		Contenido 102-41	Acuerdos de negociación colectiva	52
		Contenido 102-42	Identificación y selección de grupos de interés	14-15
		Contenido 102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	14-15, 149
		Contenido 102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	149
	Prácticas para la elaboración de informes	Contenido 102-45	Entidades incluídas en los estados financieros consolidados	148
		Contenido 102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	148
		Contenido 102-47	Lista de los temas materiales	149
		Contenido 102-48	Reexpresión de la información	148
		Contenido 102-49	Cambios en la elaboración de informes	148
		Contenido 102-50	Periodo objeto del informe	2, 148
		Contenido 102-51	Fecha del último informe	148
		Contenido 102-52	Ciclo de elaboración de informes	2, 148
		Contenido 102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	2, 148
		Contenido 102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	148



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
		Contenido 102-55	Índice de contenidos GRI	154
		Contenido 102-56	Verificación externa	153
Temas materiales				
Respuesta financiera ante la pandemia				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	24
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	24
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	24
Indicador propio		Itaú 1	Medidas financieras ante la pandemia	25-27
Transformación digital				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	28
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	28
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	28
Indicador propio		Itaú 2	Iniciativas de transformación digital	28-31
Ciberseguridad y seguridad de la información				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	32
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	32
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Privacidad del cliente	Contenido 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente	No se registraron reclamaciones fundamentadas durante 2020.
Experiencia y satisfacción de cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	34
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	34
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	34
Indicador propio		Itaú 3	Satisfacción de clientes	34
Salud y bienestar de nuestros colaboradores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	52
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	52



Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	52
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-9	Lesiones por accidente laboral	55
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Salud y seguridad en el trabajo	Contenido 403-10	Dolencias y enfermedades laborales	55
Indicador propio		Itaú 4	Acciones ante la pandemia	52-54
Indicador propio		Itaú 5	Clima laboral	56
Indicador propio		Itaú 6	Beneficios	57-58
Inclusión y diversidad				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	59
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	59
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	59-61, 129
GRI 406: No discriminación 2016	No discriminación	Contenido 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	137
Impacto social				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	69
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	69
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 7	Programas destacados de aportes a la comunidad	69-75
Inclusión y educación financiera				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	75
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 8	Actividades y programas para favorecer la inclusión financiera	75-76



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
Respuesta ante el cambio climático				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	79
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	79
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
GRI 201: Desempeño económico 2016	Desempeño económico	Contenido 201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	80
Gestión responsable de los recursos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	81
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	81
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	81
GRI 302: Energía 2016	Energía	Contenido 302-1	Consumo energético dentro de la organización	81
GRI 303: Agua y efluentes 2018	Agua	Contenido 303-5	Consumo de agua	81
Gestión sustentable de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	86
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	86
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	86
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	Prácticas de adquisición	Contenido 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	85
GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Evaluación social de proveedores	Contenido 414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales	88
Evaluación de riesgos socioambientales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	108
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 9	Implementación del Sistema de Evaluación de Riesgos Socioambientales	108-110



Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados

Categoría	Tipo	Código	Contenido	Número de página
Productos y servicios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	111
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	111
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	111
Indicador propio		Itaú 10	Desarrollo de productos ASG	111
Ética y cumplimiento normativo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	134
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	134
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	134
GRI 205: Anticorrupción 2016	Anticorrupción	Contenido 205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	137
GRI 205: Anticorrupción 2016	Anticorrupción	Contenido 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	137
GRI 205: Anticorrupción 2016	Anticorrupción	Contenido 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	137
GRI 206: Competencia desleal 2016	Competencia desleal	Contenido 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hay nuevas causas durante 2020.
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	Evaluación de derechos humanos	Contenido 412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Se tiene previsto realizar una debida diligencia en Derechos Humanos en 2021.
Indicador propio	Indicador propio	Itaú 11	Descripción y análisis de nuevas regulaciones.	139-140
Gestión de riesgos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Enfoque de Gestión	Contenido 103-1	Explicación del tema material y su cobertura	141
		Contenido 103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	141
		Contenido 103-3	Evaluación del enfoque de gestión	141
Indicador propio		Itaú 12	Modelo de gestión de riesgos	141-142
Otros indicadores				
GRI 401: Empleo 2016	Empleo	Contenido 401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	50-51
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	62-63
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	62-66
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	Formación y enseñanza	Contenido 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	66
GRI 207: Fiscalidad 2019	Fiscalidad	Contenido 207-1	Enfoque fiscal	106
GRI 415: Política pública 2016	Política pública	Contenido 415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	106





Memoria  
Integrada  
2020

Carta del Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

Bienvenidos a Itaú

Con el cliente al centro

Capital humano

Capital social y relacional

Capital ambiental

Capital manufacturado

Capital financiero

Gobierno corporativo

Metodología de la Memoria Integrada

Estados financieros consolidados



# 10 Estados financieros

Los Estados Financieros Consolidados y sus notas se encuentran disponibles [aquí](#)