

A vibrant, stylized illustration featuring several large, overlapping human faces in various colors (purple, orange, brown, blue, tan). The faces are depicted in profile or three-quarter view, with some having closed eyes and others open. Integrated into the composition are various urban and natural elements: a person on a bicycle at the top left, another person on a bicycle in the middle left, a wind turbine on the far left, solar panels at the bottom left, a city skyline with buildings and trees at the bottom, and a smartphone on the right. The background is a warm, solid orange color.

**Itaú**

**Memoria Integrada 2021**

**La transformación**  
está sucediendo

|   |   |
|---|---|
| <b>102-1</b><br>Nombre de la organización:                              | Itaú Corpbanca  |
| Rol Único Tributario:   | 97.023.000-9  |
| <b>102-5</b><br>Propiedad y forma jurídica:                             | Sociedad anónima abierta especial bancaria regida por la Ley General de Bancos e Instituciones Financieras y, en lo pertinente, por la Ley número 18.046 sobre Sociedades Anónimas y la Ley número 18.045 sobre Mercado de Valores. |
| <b>102-3</b><br>Ubicación de las sedes principales:                     | Presidente Riesco N°5537, Las Condes, Santiago.   |
| Dirección postal:   | Casilla 80-D  |
| Teléfono:   | (56 2) 2687 8000  |
| Sitio web:  | <a href="http://ri.ita.cl">ri.ita.cl</a><br><a href="http://ir.ita.cl">ir.ita.cl</a>  |
| <b>102-50</b><br>Período objeto del informe:                            | 2021  |
| <b>102-52</b><br>Ciclo de reportabilidad                                | Anual   |
| <b>102-53</b><br>Punto de contacto para preguntas sobre este documento: | Relación con Inversionistas & Finanzas Sostenibles<br>Claudia Labbé<br>Gerente de Relación con Inversionistas & Finanzas Sostenibles<br><a href="mailto:claudia.labbe@itau.cl">claudia.labbe@itau.cl</a>                            |

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





## **Memoria**Integrada**2021**

# **La transformación está sucediendo**

|   |            |
|---|------------|
| <b>1. ¡Hola!</b>                            | <b>4</b>   |
| <b>2. Itaú. Hecho para ti.</b>              | <b>10</b>  |
| <b>3. Disrupción</b>                        | <b>28</b>  |
| <b>4. Con el cliente en el centro</b>       | <b>34</b>  |
| <b>5. Simple y digital</b>                  | <b>50</b>  |
| <b>6. Organización y cultura innovadora</b> | <b>60</b>  |
| <b>7. Resultados sostenibles</b>            | <b>98</b>  |
| <b>8. Gobierno corporativo</b>              | <b>148</b> |
| <b>9. Acerca de esta Memoria</b>            | <b>202</b> |
| <b>11. Indicadores GRI</b>                  | <b>209</b> |
| <b>10. Estados financieros consolidados</b> | <b>215</b> |

# ¡HOLA!





**En Itaú, la  
transformación de la  
forma de hacer banca  
está sucediendo.  
Te invitamos a conocer  
de qué se trata.**



## A vertical illustration featuring three stylized human profiles in orange, purple, and brown, each with a unique eye design. The orange profile has a wind turbine for a nose. The purple profile has a magnifying glass for a nose and holds a drink. The brown profile has a handle for a nose and holds a barbell. The bottom section shows a green profile, a solar panel, a house, and a bicycle.

Durante los últimos meses de 2021, el mercado estuvo más volátil que lo esperado. En este contexto, llevamos a cabo nuestro proceso de aumento de capital, para el que nos reunimos con más de 140 inversionistas y logramos transmitir el avance de nuestro plan de transformación desde la perspectiva de los clientes, colaboradores y

resultados, aspecto en que hemos tenido avances importantes en los últimos 12 meses. Así, en noviembre concluimos un exitoso proceso de colocación de \$461 mil millones en acciones para el aumento de nuestro capital, logrando recaudar un total de \$830 mil millones.

El aumento de capital nos permitirá apalancar nuestra estrategia de transformación que da respuesta al contexto desafiante a nivel nacional y mundial, y se centra en cinco pilares estratégicos: disrupción, centralidad en el cliente, simple y digital, organización innovadora y cultura, y resultados sustentables. El foco interno y el compromiso con los colaboradores también fueron parte del trabajo de 2021, mediante iniciativas e importantes avances en diversidad; gestiones que fomentan la integración y la equidad; la generación de programas de desarrollo de carrera y formación; acciones de clima y de liderazgo, y la realización del premio Transforma.

La gestión del banco es un reflejo de nuestro compromiso con la sociedad y su desarrollo. Itaú Corpbanca, su directorio, ejecutivos y colaboradores reafirman a diario con su quehacer, que la eficiencia y los resultados van de la mano, y que son los clientes los que impulsan nuestra gestión. Ofrecer un servicio de calidad y facilitarles la vida, basándonos en la digitalización de nuestros servicios para estar dónde y cuándo ellos nos necesitan, es nuestro principal objetivo.

Durante 2021, el banco alcanzó utilidades por \$277.806 millones, que superan ampliamente lo registrado en los últimos años. Nuestras colocaciones consolidadas crecieron

un 9,6% y redujimos, tanto nuestros gastos operacionales recurrentes, como las provisiones en un 12,7% y un 64,7% respectivamente, mientras que el RoE se ubicó en un 13,8% y el retorno sobre patrimonio tangible (RoTE) fue del 15,7%<sup>1</sup>. Con estas cifras a la vista, podemos afirmar que 2021 fue el mejor año de la historia de Itaú Corpbanca.

Finalmente, quiero destacar que Itaú Corpbanca –por tercer año consecutivo– quedó listado en el Dow Jones Sustainability MILA Pacific Alliance Index 2021/2022 (DJSI MILA), índice de referencia regional que mide el desempeño de las empresas con mejores gestiones en sustentabilidad. Este reconocimiento destaca el esfuerzo y compromiso del banco con la ética y transparencia en los negocios, en línea con nuestro propósito de ser líderes en desempeño sustentable y satisfacción de clientes. Este documento también es una comunicación de progreso (CoP) para el Pacto Global de las Naciones Unidas.

Para finalizar, quiero agradecer la confianza y el apoyo de nuestros accionistas, que son esenciales para seguir avanzando en los objetivos que nos hemos propuesto. Los invito a leer nuestros avances como empresa y equipo humano, ya que cada uno de los datos y mejoras aquí mostrados son resultado de una cultura caracterizada por la entrega y el profesionalismo de nuestros colaboradores.

Saludos cordiales.

**Jorge Andrés Saieh**  
Presidente del Directorio  
Itaú Corpbanca



<sup>1</sup> RoTE=utilidad recurrente/patrimonio tangible. La definición de la utilidad recurrente está disponible en nuestros reportes de resultados trimestrales.

# Palabras del Gerente General

102-14



## Estimados accionistas:

Es un placer presentarles nuestra cuarta Memoria Integrada, donde damos cuenta de nuestros avances en materia financiera, de gobernanza, social y ambiental durante 2021. Como primer punto, agradezco la confianza de nuestros clientes y el compromiso de nuestros colaboradores durante este año, lo que nos permitió —en un contexto aún desafiante debido a la pandemia— alcanzar importantes objetivos en nuestro proceso de transformación.

Sin duda, uno de nuestros éxitos fue el cierre de la capitalización para asegurar un crecimiento sostenible. Logramos una colocación del 100%, lo que significa un aumento de capital en torno a los mil millones de dólares, en un contexto macroeconómico y social aún complejo. Esta fue la mayor operación bursátil de este año en Chile y una de las cinco más grandes efectuadas en Latinoamérica. Agradezco a los accionistas que confían en la estrategia del banco, porque esta capitalización, donde Itaú Unibanco participó de manera importante en la oferta, nos permitirá apalancar nuestro plan de transformación y crecimiento, con miras a lograr nuestras metas de rentabilidad comprometidas a 2023.

Estamos trabajando una estrategia de transformación en cinco pilares, convirtiéndonos en un banco obsesionado con el cliente, más ágil, digitalmente sencillo, impulsado por los datos, que asume riesgos, experimenta y aprende sobre la marcha. El primer pilar es disrupción, donde buscamos perturbar el mercado con estrategias y productos innovadores. Complementariamente, nuestro segundo pilar sitúa al cliente en el centro de todo lo que hacemos, enfocándonos en desarrollar soluciones, no productos.

A través de nuestro tercer pilar, buscamos ser sencillos y digitales, implementando una estrategia que nos

permita ofrecer alternativas en línea a cada producto y sucursales 100% digitales, de las que inauguramos dos más este año. Además, la digitalización también es interna en procesos y colaboración. El cuarto pilar consiste en desarrollar una organización y cultura innovadoras, adaptadas a los retos que nos hemos planteado. Para ello ya implementamos un modelo de trabajo preferentemente remoto o remote first, en que a medida que se levanten las restricciones producto del COVID-19, trabajaremos en un formato híbrido, privilegiando el trabajo online, fomentando una mejor calidad de vida y, por supuesto, una menor huella de carbono en transporte. Lo anterior debe ir acompañado de la sostenibilidad de nuestros resultados, nuestro quinto pilar, donde nos enfocamos en desafiarnos cada día a contribuir a una recuperación verde post pandemia, incorporando el foco ASG en todos nuestros negocios. Esto nos ha permitido, por tercer año consecutivo, integrar el grupo de las compañías listadas en el Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance, ratificando nuestro compromiso de generar valor compartido.

El trabajo en cada uno de los pilares nos permitió obtener resultados históricos en 2021, un año marcado por la reinvención y la puesta a prueba de la capacidad de adaptación y transformación frente a los cambios. Toda la experiencia adquirida en los últimos años, acompañada de nuestra promesa de estar donde nuestros clientes quieren que estemos, impulsaron nuestro crecimiento durante 2021, que en términos de resultados se tradujo en el mejor ejercicio que hemos tenido desde 2016.

Nuestro resultado fue impulsado por la disminución tanto de los gastos de apoyo como de las provisiones por riesgo de crédito, además de un incremento de las colocaciones en Chile, en un contexto de mayor

actividad económica en el segundo semestre del año.

Con foco en mejorar nuestra eficiencia, hemos mantenido controlado el nivel de gastos, que se expandió por debajo de la variación de la inflación, y logramos conservar el riesgo de las carteras en niveles bajos, las que se vieron impactadas positivamente por las medidas de apoyo económico aplicadas durante la pandemia que inyectaron liquidez.

En 2021, fuimos el segundo banco que abrió más cuentas corrientes entre el grupo de bancos grandes, y fuimos el que más cuentas corrientes de empresas abrió en la industria. También, crecimos más que el mercado en créditos de consumo e hipotecarios.

Consolidamos el trabajo bajo la metodología agile y nos enorgullecemos de “nuestra manera”, una cultura donde somos fanáticos de la performance, donde la ética es innegociable, pensamos y actuamos como dueños y el mejor argumento es lo que vale. En este contexto, en 2021 ampliamos nuestra Plataforma Abierta de Inversiones e incrementamos el número de Asesores Financieros Independientes (IFA), lo que acompañamos con un fuerte posicionamiento en redes sociales a través de publicaciones y posts con consejos de inversión y opiniones de nuestros expertos sobre el contexto económico local e internacional. Nos consolidamos como el banco con más seguidores en Instagram y en YouTube, mientras que en LinkedIn tuvimos el mayor crecimiento de seguidores de la industria.

Como resultado de la puesta en marcha de estas iniciativas, que siempre mantienen al cliente en el centro de todo, hemos alcanzado los niveles más altos de Net Promoter Score (NPS por sus siglas en inglés)

de nuestra historia, con un aumento de 27 puntos porcentuales en el índice general en los últimos 12 meses. Ese aumento es el resultado de las mejoras en nuestros segmentos minorista y mayorista. También hemos mejorado significativamente en comparación con nuestros pares. Según una encuesta de referencia realizada por Ipsos a petición nuestra, Itaú es el banco con la mayor mejora de NPS entre sus pares en el periodo analizado.

En relación a nuestra operación en Colombia, estamos poniendo en marcha un plan de transformación siguiendo la misma metodología de transformación digital que en Chile, beneficiándonos ambos de la experiencia de nuestra matriz, Itaú Unibanco. Reposicionaremos nuestras bancas minorista y mayorista y, al igual que en Chile, la eficiencia será una parte integral de la transformación a través de la digitalización y automatización de procesos. Nuestro objetivo en Colombia es alcanzar una rentabilidad sobre patrimonio (RoE) entre el 10% y el 12% a mediano plazo.

Con todo, somos una gran empresa y estamos incorporando las virtudes de una start-up para seguir construyendo la banca del futuro. Nuestro sello es dar la mejor experiencia digital, más simple e innovadora, con desarrollo de talento y un enfoque en resultados sustentables, aportando progreso y bienestar a la sociedad.

Finalmente, agradezco el apoyo de los más de 5.000 colaboradores, de los directores, accionistas y proveedores, quienes hacen suyo nuestro objetivo de ser el banco líder en desempeño sustentable y satisfacción de clientes.

Gracias a todos.

**Gabriel Amado de Moura**  
Gerente General Itaú Corpbanca



**ITAÚ.  
HECHO  
PARA TI.**





En 2021 nos  
propusimos el  
desafío de  
transformarnos en un  
banco más **simple,**  
**ágil, eficiente y**  
**disruptivo.** Aquí te  
contamos cómo lo  
estamos logrando.



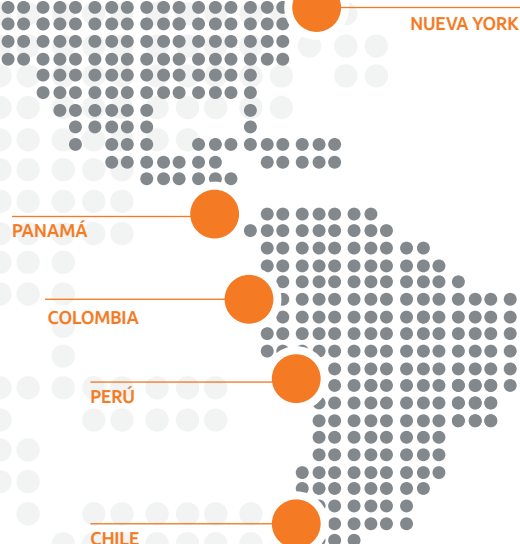
## 2.1 Bienvenido a Itaú

102-4 102-6 102-16

Somos un banco comercial con base en Chile y representamos el 21% de la cartera de préstamos consolidados de nuestra matriz, Itaú Unibanco, el mayor banco en activos dentro de la región.

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

En 150 años, hemos crecido y evolucionado para estar siempre a la altura de las expectativas de nuestros clientes. Hoy, estamos en plena transformación hacia un modelo de negocios digital. Nuestro pensamiento disruptivo nos ha llevado a diseñar y ofrecer soluciones simples y digitales que tienen al cliente al centro. Trabajamos para entregar productos y servicios financieros integrales que respondan a las necesidades de nuestros clientes personas y empresas.



### Nuestra visión

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

### Nuestro propósito

**Estimular el  
poder de  
transformación  
de las personas**

### Nuestra cultura

**Nuestra  
evolución está  
ligada a nuestra  
manera de  
hacer las cosas**



# Nuestra Manera.

Así es como lo hacemos y resulta

- 1** solo es bueno para nosotros si es bueno para el **cliente**\_
- 2** fanáticos de la **performance**\_
- 3** **las personas** son todo para nosotros\_
- 4** **el mejor argumento** es lo que vale\_
- 5** **simple**, siempre\_
- 6** pensamos y actuamos como **dueños**\_
- 7** **la ética** es innegociable\_

## 2.2 Principales cifras del año

102-7



**82,9%**  
colocaciones/  
depósitos totales

**9,8%**  
participación de  
mercado

**MM US\$44.764**  
Activos  
consolidados



**5.078 (\*)**  
colaboradores en  
Chile

**51%**  
de mujeres en la  
dotación

**6%**  
de colaboradores  
extranjeros

**34**  
colaboradores en  
Nueva York

**13**  
colaboradores en  
Lima



**6**  
sucursales  
digitales

**106**  
sucursales  
Itaú

**22**  
sucursales  
Personal Bank

**53**  
sucursales  
Condell

**402**  
cajeros  
automáticos

**298.582**  
usuarios App  
Itaú

**1**  
sucursal en  
Nueva York



**1.926**  
proveedores  
totales

**60%**  
de nuestros  
proveedores son  
Mipyme

**34%**  
proveedores  
evaluados

**6**  
días  
promedio  
de pago a  
Pymes

Nota: estos datos corresponden a operación de Itaú Corpbanca en Chile y no incluyen la de Colombia.

(\*) El total no considera a los 13 directores de Itaú Corpbanca.

## 2.3 Nuestra evolución

Los orígenes de nuestro banco se remontan a un siglo y medio atrás. Desde entonces, hemos **evolucionado** constantemente, tanto con actores nacionales como internacionales. En este camino hemos crecido, realizado fusiones, adquisiciones y, en los últimos años, liderado la transformación tecnológica.



# 2.4 Hitos 2021

## ENERO

### **Cambios en Directorio** [Hecho esencial]

El Directorio aceptó la renuncia del señor Caio Ibrahim David, hasta esa fecha director del banco, en atención a que dejaba de pertenecer a Itaú Unibanco. Se designó en su reemplazo a Matías Granata quien durará en sus funciones hasta la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021.

## MARZO

### **Junta Ordinaria de Accionistas** [Hecho esencial]

El Directorio citó a Junta Ordinaria de Accionistas para el 18 de marzo de 2021. En la instancia se confirmó el nombramiento definitivo de los señores Rogério Braga y Matías Granata como directores del banco.

### **Alianza con Rappi**

Iniciamos el desarrollo de una iniciativa pionera al firmar una alianza con Rappi para ampliar el acceso financiero de más personas a las soluciones digitales. El objetivo es democratizar los servicios, promover la inclusión, junto con propiciar la digitalización de forma simple y rápida para los usuarios.

### **Nueva estructura Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG)**

En línea con las tendencias y con el objetivo de acelerar nuestra agenda de sostenibilidad, los temas ambientales y de gobernanza pasan a ser responsabilidad de la Gerencia Corporativa de Finanzas. Ahora, la Gerencia de Relación con Inversionistas cuenta con un área especializada de finanzas sostenibles que será responsable de movilizar la agenda ASG y dar respuesta a las crecientes expectativas de los grupos de interés, reguladores e inversionistas. Al mismo tiempo, la Gerencia Corporativa de Personas y Performance, a través de la Gerencia de Atracción de Talento es ahora la encargada de impulsar los temas de diversidad e inclusión entre colaboradores.

### **Nuestra Administradora General de Fondos (Itaú AGF) recibe reconocimientos**

Nuestra AGF recibió los siguientes reconocimientos que nos inspiran a seguir mejorando:

- Rankia: Fondo Mutuo Itaú Latam Corporate como "Mejor Fondo Mutuo Renta Fija".
- Morningstar: "Mejor AGF Fondos de Renta Fija"

## JUNIO

### **Lanzamiento de Itaú Tech Talent**

Entre el 29 de junio y el 2 de julio, realizamos Itaú Tech Talent para tratar la transformación digital de la banca y dar a conocer nuestra empresa a potenciales empleados interesados en el mundo de la tecnología. La instancia de atracción de talento contó con una activa participación de nuestros ejecutivos y un programa con temáticas como mujeres en TI y analítica avanzada.

## JULIO

### **Aumento de capital**

#### [Hecho esencial]

Para impulsar nuestro crecimiento y transformación digital, la Junta Extraordinaria de Accionistas aprobó aumentar el capital social del banco en \$830 mil millones. Este aumento de capital tiene por objetivo sustentar nuestro crecimiento y contar con índices de capitalización en línea con los principales bancos del país, conforme los estándares de Basilea III y según lo dispuesto por la Comisión para el Mercado Financiero.

### **Lanzamiento de la versión 2021 de Experiencia Empresa**

Con un total de 1.774 estudiantes de seis colegios realizamos la versión 2021 del programa Experiencia Empresa. Este año, hicimos 18 jornadas con charlas y talleres virtuales para potenciar habilidades como pensamiento crítico, trabajo colaborativo y manejo de la tecnología entre los participantes.

### **Somos parte de la primera mesa de mujeres en finanzas**

Esta iniciativa público-privada tiene como objetivo principal aumentar la participación femenina en la industria financiera nacional y elaborar un manual de buenas prácticas. El Ministerio de la Mujer participa de este proyecto que reúne a 21 instituciones del rubro para dialogar sobre diversidad.

## AGOSTO

### Lanzamiento de Data Challenge

Esta instancia interna que convocó a equipos multidisciplinarios de auditoría interna de Chile y Colombia se desarrolló hasta el 3 de septiembre. Su objetivo fue instaurar la cultura de datos, promover la innovación y el trabajo en equipo en torno a la elaboración de soluciones que permitan identificar riesgos que puedan impactar a nuestros clientes y/o su experiencia, a partir del análisis de datos.

## SEPTIEMBRE

### Itaú entre las mejores empresas para hacer prácticas profesionales

First Job, especialista en atracción de talento joven, reconoció a nuestro banco en el top 20 de empresas chilenas para realizar prácticas profesionales. En Itaú, creemos que la incorporación de visiones frescas y entusiastas es esencial para nuestra transformación, un aporte para entregar la mejor experiencia a nuestros clientes.

Video

## NOVIEMBRE

### Suscripciones de aumento de capital [Hecho esencial]

Con fecha 30 de noviembre de 2021 quedó íntegramente colocado el aumento de capital con la suscripción de 461.111.111.111 acciones, habiéndose recaudado un total de \$830 mil millones.

### Reconocidos por DJSI 2021

Fuimos reconocidos dentro del 20% superior de la industria bancaria global en la edición 2021 del Dow Jones Sustainability Index, con lo cual quedó en evidencia el compromiso ambiental, social y de gobernanza de nuestro modelo de negocios. Además, por tercer año consecutivo formamos parte del Dow Jones Sustainability Index MILA Pacific Alliance, siendo uno de los ocho bancos entre las 68 compañías que forman parte de ese prestigioso índice.

### Venta de Nexus [Hecho esencial]

Con autorización de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), suscribimos un contrato de compraventa por el 100% de las acciones a Minsait Payments Systems Chile S.A., filial de la española Indra Sistemas S.A. La operación se realizó en conjunto con otros bancos accionistas de la sociedad de apoyo al giro bancario Operadora de Tarjetas de Crédito Nexus S.A.

## DICIEMBRE

### Cierre de iElla, nuestro programa de inclusión y diversidad

Tras un intenso año de trabajo, la Comunidad de Mujeres iElla finalizó su ciclo 2021, con un encuentro de 24 facilitadoras que aportaron al proceso formativo en materias de equidad de género de 150 colaboradoras.

### Itaú Corpbanca continúa formando parte de FTSE4Good Index Series

Posterior a la revisión de diciembre de 2021, nos mantuvimos como miembros del prestigioso índice que mide el desempeño de las empresas que demuestran sólidas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

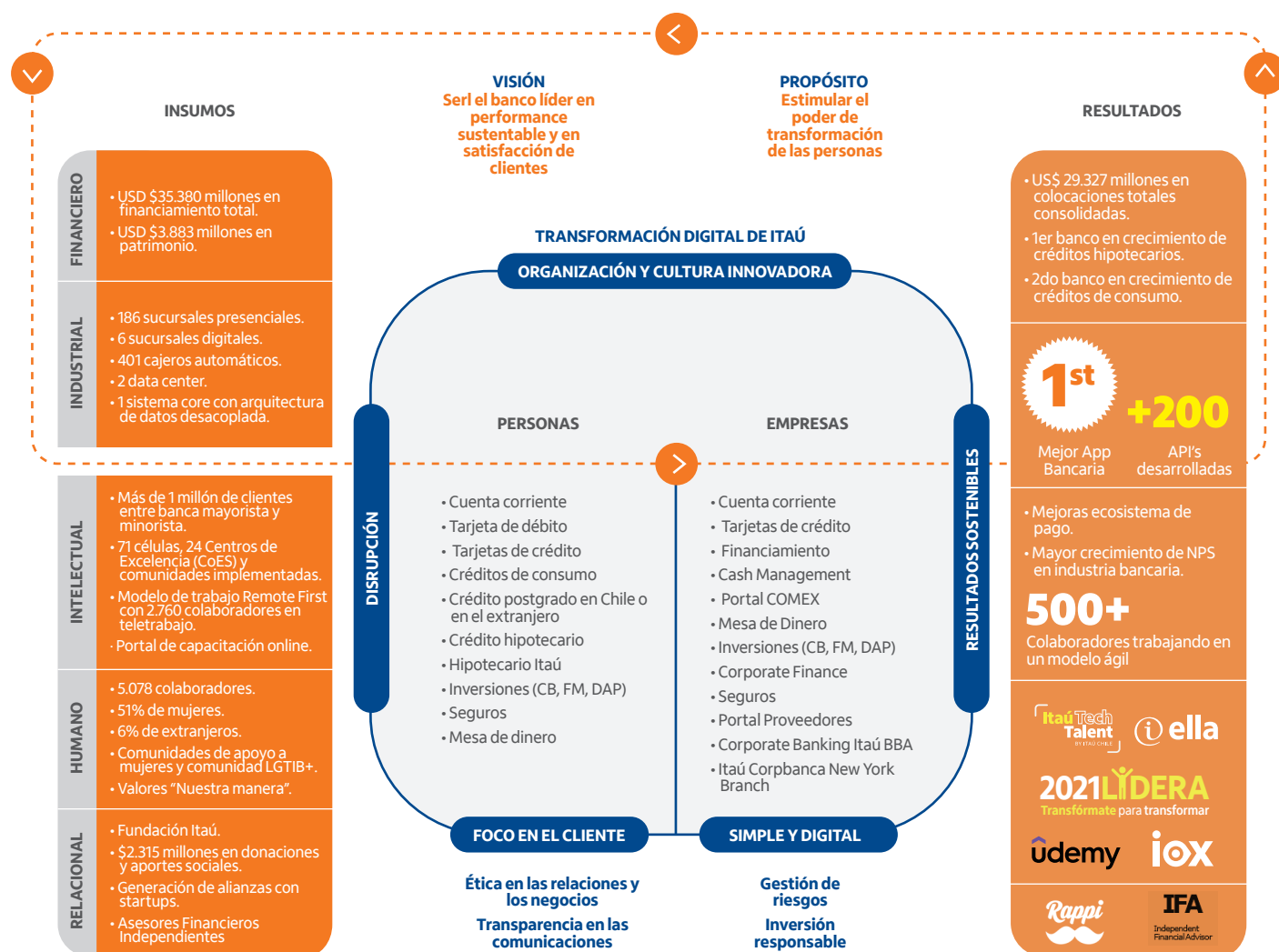
## 2.5 Nuestro modelo de creación de valor

102-2

En Itaú damos lo mejor de nosotros para contribuir al crecimiento y la prosperidad de los diversos grupos de interés con los cuales nos vinculamos. A partir del negocio bancario y financiero, intermediamos operaciones financieras, captando fondos en el mercado y trasladándolos a clientes y a la sociedad en forma de préstamos e inversiones, asignando tipos de interés que remuneran los riesgos del negocio y a sus proveedores de capital.

Entre las distintas formas de captación de fondos y financiamiento destacan: los depósitos, las obligaciones, las letras financieras, las operaciones de préstamo, valores y certificados de operaciones estructuradas.

Lo anterior nos permite gestionar los distintos capitales con que contamos generando impactos directos e indirectos, con el fin de crear valor tanto tangible como intangible, en nuestros grupos de interés y en la sociedad.



## Nuestra gestión es reconocida por el mercado

En 2021, continuamos perteneciendo a índices y calificaciones ASG relevantes como el Dow Jones Sustainability Index, ya que nuestro desempeño en materia de sostenibilidad se ha ubicado consistentemente por sobre el percentil 80, posicionándonos dentro del 20% más alto de nuestra industria a nivel mundial. Así, actualmente:

- Somos uno de los 8 bancos entre las 68 compañías que componen el DJSI MILA Pacific Alliance 2021.
- Por segundo año consecutivo, somos miembros del Anuario de sustentabilidad de S&P global.
- Continuamos siendo una empresa constituyente de la serie de índices FTSE4Good.
- Por quinto año consecutivo, Institutional Investor nos ha distinguido como una de las “Empresas más honradas” de 2021.

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA



**Institutional  
Investor**

**Sustainability Yearbook**  
Member 2022  
**S&P Global**



FTSE4Good

**MSCI** 

**vigeo**  **eiris**





**ITCB**  
**LISTED**  
**NYSE**

## 2.6

# Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Itaú mantenemos el compromiso de colaborar en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, definidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A través de distintas iniciativas, hemos procurado aportar a las metas de los ODS, como parte de nuestra visión de contribuir al progreso de la sociedad.

Durante 2021, transparentamos las acciones que contribuyen a los ODS que hemos determinado como prioritarios desde nuestro modelo de negocio. En 2022, desarrollaremos un proceso de revisión de los ODS priorizados, actualizándolo acorde a nuestro proceso de transformación y alineándolo a nuestro propósito de ser líder en performance sustentable y satisfacción de clientes.

| Tema material   | ODS   | Meta | Descripción de la meta  | Acción Itaú relacionada  |
|---|---|------|---|--|
| Soluciones centradas en el cliente                    |    | 8.10 | Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos   | Para aportar a la inclusión financiera de sectores con ingresos medios-bajos, nuestra unidad especializada Condell da acceso a servicios de crédito a cientos de personas con rentas inferiores a \$650.000 mensuales. Así se convierte en una alternativa de bancarización con financiamiento a personas con rentas informales no acreditables. |
|   |  | 9.3  | Aumentar el acceso de las pequeñas empresas industriales y otras empresas, en particular en los países en desarrollo, a los servicios financieros, incluido el acceso a créditos asequibles, y su integración en las cadenas de valor y los mercados  | Contamos con análisis de riesgo crédito complejos, que nos permiten ofrecer financiamiento a empresas nuevas. En 2021, 6.223 Pymes, con menos de 24 meses de formalización, abrieron cuenta con Itaú.  |
| Simplificación y digitalización del modelo de negocio |  | 9.4  | Para 2030, mejorar la infraestructura y reajustar las industrias para que sean sostenibles, usando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y logrando que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas | Fortalecimiento de la arquitectura tecnológica para el desarrollo de procesos bancarios eficientes, simples y con foco en productos digitales.<br><br>Inauguración de seis nuevas sucursales digitales, que reducen los viajes de clientes al banco y prestan servicio a más de 42 mil clientes.   |
| Bienestar y clima laboral                             |  | 8.5  | Para 2030, lograr el empleo pleno y productivo y garantizar un trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor  | Beneficios laborales negociados por el banco con las organizaciones entre el banco y sus organizaciones sindicales, con acuerdos para extenderlos parcialmente al resto de los trabajadores.   |
|   |   | 8.8  | Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existencia de cinco sindicatos en los cuales se organiza el 61% de la dotación.</li> <li>Aumento de 5 puntos en encuesta Pulso.</li> <li>Aumento de 15 puntos en encuesta NPS interno.</li> </ul>   |



| Tema material                   | ODS  | Meta | Descripción de la meta   | Acción Itaú relacionada  |
|---------------------------------|--|------|--|--|
| Inclusión y diversidad          |  <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>   | 8.8  | Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios<br>Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con una normativa interna de diversidad e inclusión.</li> <li>• Programa de Comunidad de Mujeres iElla.</li> <li>• Itaú es miembro de Pride Connection Chile, red que promueve espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBTI.</li> </ul>   |
|                                 |  <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>                        | 5.5  | Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 51% de mujeres de nuestra dotación son mujeres.</li> <li>• Nuestro Programa Itaú Tech Talent aborda temáticas específicas como mujeres en TI, visibilizando las brechas y movilizándolas a las mujeres a incorporarse a los asuntos TI.</li> <li>• En Itaú somos parte de la mesa "Mujeres en finanzas", instancia que reúne al Ministerio de la Mujer y 21 instituciones financieras para dialogar sobre diversidad.</li> <li>• 150 colaboradoras formadas en Comunidad de Mujeres iElla de Itaú.</li> </ul> |
| Uso responsable de los recursos |  <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>                    | 13.1 | Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países   | Contamos con un área especialista en evaluación de riesgo socioambiental, encargada de identificar externalidades negativas de los proyectos a los que prestamos financiamiento. Además, nuestro controlador Itaú Unibanco mantiene una colaboración histórica para promover el desarrollo sostenible de los ecosistemas de la amazona brasileña.  |
| Gestión de riesgos              |  <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> | 9.1  | Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso equitativo y asequible para todos   | En 2021 hicimos un ejercicio de clasificación de los créditos de Banca Mayorista que contribuían con al menos un Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU. Hoy, podemos decir que el 16,3% de nuestros créditos permiten contribuir al desarrollo sostenible. El sector con mayor impacto es el de energías limpias, el cual alcanza un 31% de las colocaciones. Estamos contribuyendo a movilizar capital para la descarbonización.  |
| Inversión responsable           |  <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> | 9.1  | Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso equitativo y asequible para todos   |  |







## 2.7

# La transformación está sucediendo

En Itaú buscamos transformarnos en un banco simple, ágil, eficiente y disruptivo. Se trata de cambios que involucran tanto la cultura organizacional como los procesos, para así ofrecer mejores soluciones a nuestros clientes. Es evolución, aprendizaje y adaptación con una actitud decidida a ser el banco líder en satisfacción de clientes.

Esta renovación la estamos haciendo a través del intercambio de ideas y nuevas formas de pensar. Aplicamos la agilidad para ser rápidos y eficientes en captar información y aprovecharla para generar oportunidades, ya sea con clientes, aliados o iniciativas que nos permitan experimentar y aprender. Siempre atentos a lo que ocurre en el mercado, porque nuestro foco es ofrecer mejores soluciones.

Nuestra decisión de transformarnos en el banco del futuro la desarrollamos en base a cinco pilares que hemos definido:



Mediante la **disrupción**, nos concentramos en producir soluciones innovadoras, situando al **cliente al centro** de todas las decisiones para así brindar la mejor experiencia y las más adecuadas soluciones. Nos enfocamos en ser **simples**, reduciendo la complejidad de los procesos y resolviendo las exigencias de los clientes con prontitud, así como **digitales**, ofreciendo alternativas en línea a cada producto. Para esto, renovamos nuestros canales y potenciamos nuestras sucursales digitales, de manera que la interacción de los clientes con el banco sea fácil, agradable y de alta calidad.

A nivel interno, estamos desarrollando una **organización y cultura innovadoras**, con un modelo de trabajo preferentemente remoto, menor huella de carbono y agilidad colaborativa en los procesos. Fomentamos el talento existente y aprovechamos la experiencia de nuestros colaboradores.

En su globalidad, estas iniciativas alcanzan **resultados sostenibles** y recurrentes para nuestros accionistas e inversionistas, cuyo respaldo y confianza son esenciales en el avance de este gran proyecto.

## ¿Qué es la agilidad en Itaú?

La agilidad es la capacidad de adaptarnos rápido a cambios internos y externos –ambientales y de mercado– para dar soluciones más rápidas y oportunas a nuestros clientes. La agilidad es un grupo de cuatro valores y diez principios para crear una cultura orientada a las soluciones, promoviendo:

- Adaptación constante
- Colaboración de equipos
- Simplicidad
- Medición constante
- Cliente al centro

La agilidad es fundamental para nuestra transformación y tiene como fin básico, establecer procesos colaborativos para lograr experiencias perfectas de nuestros clientes. Estos elementos los llevamos a cabo con las siete actitudes que componen “Nuestra manera”.

**Para más información consultar capítulo “Innovación organización y cultura” en página 60.**

## 2.8 Así nos vinculamos

**102-40 102-42 102-43**

Cultivamos relaciones de largo plazo con nuestros públicos de interés a través del conocimiento mutuo y vínculos constantes, ocupándonos activamente de conocer sus inquietudes y expectativas para atender todo aquello que nos sea posible gestionar.

| Grupo de interés             | Descripción  | Medios de comunicación y relacionamiento  | Principales preocupaciones | Periodicidad |
|------------------------------|--|---|----------------------------|--------------|
| Clientes                     | Personas naturales o empresas de todos los tamaños que usan nuestros servicios   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales físicas y digitales</li> <li>• Sitio web, App, mailing y redes sociales</li> <li>• Contact center</li> <li>• Ejecutivos de cuenta</li> <li>• Programa Itaú Escucha</li> <li>• Encuestas de NPS</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>   | Ver pág. 34                | Permanente   |
| Colaboradores                | Trabajadores propios del banco y nuestras filiales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> <li>• Newsletter "Itaú Comunicaciones"</li> <li>• Pantallas informativas</li> <li>• Canales de denuncia</li> <li>• Encuestas de clima</li> <li>• Encuestas "Itú hablas"</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. 60                | Permanente   |
| Proveedores                  | Empresas proveedoras de servicios y asesores externos  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mailings</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Portal proveedores</li> </ul>   | Ver pág. 86                | 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 y roadshow</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. 154               | 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>• Oficinas</li> <li>• Casilla del regulador</li> <li>• Memoria Integrada</li> <li>• Filings ante la Securities and Exchange Commission (SEC)</li> <li>• Sitio web Investor Relations</li> </ul>  | Ver pág. 192               | Permanente   |
| Gremios                      | Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Integrada Anual</li> <li>• Participación en Comités</li> <li>• Reuniones programadas</li> <li>• Conferencias telefónicas</li> </ul>  | Ver pág. 26                | Permanente   |
| Panel de expertos            | Grupo de profesionales líderes de opinión y con vasta trayectoria en academia, finanzas y consultoría que retroalimentan a ejecutivos de en avances ASG. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión online</li> </ul>  | Ver pág. 206               | Anual        |
| Medios de comunicación       | Prensa escrita / Radios / Televisoras / Medios digitales   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Integrada</li> <li>• Programa Press Training</li> <li>• Sitio web <a href="http://www.itaui.cl">www.itaui.cl</a></li> <li>• Sitio web Investor Relations</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Comunicados de prensa</li> <li>• Casilla comunicaciones@itaui.cl</li> <li>• Videoconferencias</li> <li>• Entrevistas y columnas</li> <li>• Contactos con punto focal vía teléfono o Whatsapp</li> </ul>                              | Ver pág. 205               | Permanente   |
| Sociedad                     | Ciudadanía en general y personas 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> </ul>  | Ver pág. 54                | Anual        |

# Alianzas y membresías

102-12 102-13

Participamos de diversas instancias donde compartimos principios y buenas prácticas. Nos moviliza aportar al desarrollo sostenible en colaboración con otros actores y, de este modo, impactar positivamente en la sociedad y el planeta.

| Somos adherentes  | Somos miembros   |   |
|---|--|---|
|  <b>Pacto Global</b><br>Red Chile |    |    |
| Somos signatarios   |  |  |
|                                  |  |  |

## Pacto Global: Comunicación de Progreso (CoP)

Como adherentes a los Diez Principios de Pacto Global, en esta memoria damos cuenta de las acciones realizadas en el periodo reportado que reflejan nuestro compromiso en estas materias.

| Ámbito                      | Programa/ avance   | Evaluación   |
|-----------------------------|--|--|
| <b>Derechos Humanos</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Due diligence en DD.HH. para Itaú Corpbanca y las filiales Instacob, Banco Condell y la Corredora de Seguros.</li> <li>• Due diligence en DD.HH. para proveedores directos de Itaú Corpbanca.</li> <li>• Due diligence en DD.HH. a cinco proyectos financiados por el banco y a los programas sociales Bike Santiago, Alianza Chilenter y Fundación Itaú.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El proceso fue realizado por una consultora experta que constató el nivel con que Itaú maneja riesgos de DD.HH. para colaboradores, clientes y proveedores.</li> <li>• El proceso concluyó que Itaú Corpbanca cuenta con un sólido manejo de estos riesgos, con políticas, sistemas y controles. Indicó también que se aprecia el apego riguroso a las leyes y regulaciones, lo que facilita el control y la mitigación de eventuales riesgos.</li> </ul>   |
| <b>Relaciones laborales</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación colaborativa y de largo plazo con sindicatos.</li> <li>• Due diligence en DD.HH. cubrió aspectos de no discriminación.</li> <li>• Normativa de Diversidad e inclusión.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de cinco sindicatos en los cuales se organiza el 60,9% de la dotación.</li> <li>• Cierre de negociación en 2021 con la filial Instacop.</li> <li>• En 2021 avanzamos en iniciativas de equidad de género, mediante la comunidad iElla, con la participación de más de 150 colaboradoras y monitoras que trabajaron en su potenciamiento profesional.</li> <li>• Procesos de selección para la plana ejecutiva considera al menos una mujer en la terna final y una evaluadora.</li> <li>• Licencia pre y post natal: pago íntegro de bono de gestión anual.</li> <li>• Cumplimiento de la Ley N°20.422 sobre Igualdad de Oportunidades e Inclusión Social de las Personas con Discapacidad.</li> <li>• Sensibilización de la organización a través del ciclo de charlas “Jueves de la Diversidad” (equidad de género, LGTBI+, personas en situación de discapacidad).</li> <li>• Alianza con Pride Connection para la realización de charlas diversidad sexual.</li> </ul> |
| <b>Medioambiente</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de Huella de Carbono en 2021.</li> <li>• Compromiso de desarrollo de Hoja de Ruta de reducción de emisiones en 2022.</li> <li>• Incorporación de las implicancias del cambio climático como parte de los riesgos del banco.</li> <li>• Política de Riesgo Socioambiental vigente desde 2018.</li> <li>• Aplicación de Principios del Ecuador y Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC).</li> <li>• Medidas de ecoeficiencia en sucursales.</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2021, emitimos un total de 21 k tCO2e en los alcances 1, 2 y 3.</li> <li>• En 2022, desarrollaremos una hoja de ruta para establecer metas y gestiones que apunten a nuestra reducción de emisiones.</li> <li>• Realización de análisis de los riesgos físicos y de transición que tienen en el negocio y los clientes, junto con el rol de las instituciones financieras en el financiamiento de proyectos de descarbonización.</li> <li>• Área especialista evalúa socioambientalmente proyectos como parte de riesgo de crédito.</li> <li>• Recambio tecnológico en sucursales: luces led y aires acondicionados de alta eficiencia.</li> </ul>   |
| <b>Anticorrupción</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gobernanza que tiene como pilar fundamental la ética y el cumplimiento. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política corporativa de prevención a la corrupción.</li> <li>• Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.</li> <li>• Política General de Gestión de Personas Políticamente Expuestas (PEP).</li> <li>• Canal de denuncias</li> <li>• Comisión de Ética y Fraudes.</li> <li>• Código de Ética.</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades constantes de formación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo portal de capacitación Iox Chile.</li> <li>• E-learning Compliance.</li> <li>• E-learning KYC.</li> <li>• E-learning AML.</li> </ul> </li> <li>• Modelo de Prevención de Delitos (MDP) certificado según Ley N°20.393 (2020).</li> <li>• Inicio de certificación MDP con delitos agregados bajo Ley N°21.121.</li> </ul>   |

# DISRUPCIÓN

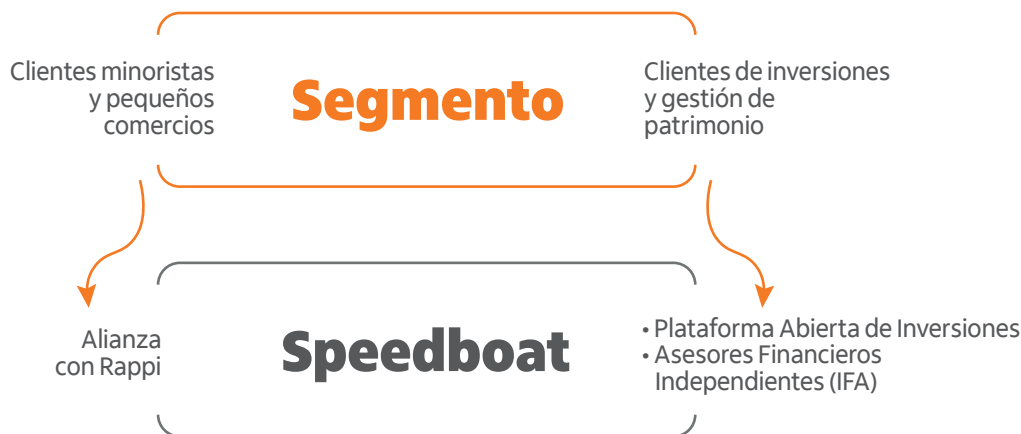




**Con la disrupción  
como uno de los cinco  
pilares de nuestra  
transformación,  
buscamos remecer el  
mercado con  
estrategias y  
productos  
innovadores.  
En Itaú nos atrevemos  
a pensar y hacer las  
cosas a nuestra  
manera, colaborando  
por medio de nuevas  
alianzas y creando  
valor con alternativas  
innovadoras.**



## 3.1 Productos y servicios disruptivos



**Como parte de nuestros productos y canales disruptivos, en 2021 trabajamos en tres iniciativas de innovación rápida -las que denominamos speedboats-, bajo el modelo de trabajo agile a escala.**

### Alianza con Rappi

Firmada en marzo de 2021, esta alianza aprovechará la experiencia digital de Rappi con la nuestra en el mundo financiero para brindar soluciones ágiles y completamente digitales a millones de usuarios en Chile.

La alianza permitirá ampliar la llegada a nuevos clientes, con los que promoveremos la democratización de los servicios financieros a través del potenciamiento de los comercios presentes en el ecosistema de Rappi, junto con acercar la bancarización a más personas.

Durante 2021, implementamos la fase piloto de esta iniciativa y en el primer semestre de 2022 estará disponible para el público en general a través del lanzamiento del primer producto: una tarjeta de crédito con beneficios en Rappi, totalmente digital, internacional, sin cobros de mantención y con devolución de dinero por cualquier tipo de compra. Una tarjeta con el respaldo de Visa para usar en cualquier comercio físico y digital.

## Plataforma Abierta de Inversiones

En línea con ofrecer opciones de inversión simples y no presenciales, desarrollamos una plataforma que permite a nuestros clientes invertir sin requisitos de monto mínimo ni tiempo de permanencia. El producto es 100% digital y brinda libertad para gestionar fondos mutuos, depósitos y fondos de inversión para colocar capital en múltiples administradoras de reconocimiento mundial.

Nuestra plataforma abierta incluye los servicios de empresas destacadas en la comunidad financiera, reunidas en un mismo lugar para la conveniencia de los clientes.

Además de ampliar las opciones para nuestros clientes, la Plataforma Abierta de Inversiones nos ha permitido entregar una mejor asesoría en inversiones, permitiéndonos construir portafolios recomendados más diversificados y robustos.

## Plataforma Abierta de Inversiones



toesca.

Morgan Stanley

LarrainVial<sup>■</sup>



Nordea  
ASSET MANAGEMENT

ROBECO  
The Investment Engineers



PIMCO



## Productos Plataforma Abierta de Inversiones

### Fondos mutuos en pesos

**Fondos mutuos Itaú de deuda local de corto plazo, Money Market**  
Select, Performance, Conveniencia.

**Fondos mutuos Itaú de deuda local de mediano/largo plazo**  
Ahorro Corto Plazo, Ahorro Plus, Compass Deuda Chilena, Deuda Corporativa Chile, Deuda Nominal, Dinámico, LarrainVial Ahorro Estratégico, UF Plus.

**Fondos Mutuos Itaú de deuda internacional**  
ESG Global Credits, Dinámico Plus, Moneda Crédito Latam, Renta Dinámica Global.

### Fondos mutuos en dólares

**Fondos mutuos Itaú de gestión activa**  
• Mi Cartera: Tranqui, Exploradora, Aventurera, Lanzada.  
• Gestionado: Conservador, Moderado, Agresivo, Acciones.

**Fondos mutuos Itaú renta variable local**  
National Equity, Toesca Chile Equities.

**Fondos mutuos Itaú renta variable internacional**  
Acciones Emergentes, Andino Retorno Total, Brasil Activo, ESG Emerging Stars, Global Brands, Top USA.

## “Mi Cartera”

Durante 2021 lanzamos nuestros fondos mutuos Itaú “Mi Cartera”, compuestos por cuatro alternativas de inversión especialmente diseñadas para responder a los diferentes intereses de cada persona, según su perfil de inversionista. Cada una se construye en base a la recomendación de nuestros expertos, utilizando los productos disponibles en nuestra Plataforma Abierta de Inversiones.

Mi Cartera  
**Tranqui**  
(conservador)

Mi Cartera  
**Exploradora**  
(moderado)

Mi Cartera  
**Aventurera**  
(balanceado)

Mi Cartera  
**Lanzada**  
(arriesgado)

La oferta de valor de la plataforma, junto con la nueva asesoría disponible con “Mi Cartera” nos permitió casi **cuadruplicar nuestro número de clientes** y aumentar al triple los activos bajo administración, alcanzando **\$479.725 miles de millones** al cierre de 2021.

También, durante 2021 nos enfocamos en integrar y relanzar nuestra franquicia privada con la actual oferta de productos.

En línea con nuestro enfoque de integrar y relanzar nuestra franquicia privada con la actual oferta de productos, estamos a la espera de la aprobación de la Comisión del Mercado Financiero (CMF) para adquirir MCC S.A Corredores de bolsa propiedad de Itaú Unibanco desde 2014, con arreglo a lo previsto en el Transaction Agreement.

## Reconocimientos

Durante 2021, varios de nuestros fondos fueron reconocidos en mérito a su calidad y desempeño.



Mejor administradora  
en renta fija:  
Itaú Chile AGF S.A.



Mejor fondo de  
renta fija:  
Fondo Mutuo Itaú Latam  
Corporate Serie F3 de Itaú  
Chile.



- Primer Lugar en Deuda  
< 365 Días Nacional CLP:  
Fondo Ahorro Corto Plazo  
Itaú.
- Segundo lugar en  
Accionario EE.UU.:  
Fondo Top USA de Itaú  
Chile.
- Tercer lugar en Balanceado  
Conservador: Fondo  
Gestionado Conservador  
de Itaú Chile.

## Asesores Financieros Independientes

Buscamos ofrecer un servicio personalizado a nuestros clientes. Por ello, en 2021 comenzamos a escalar nuestro modelo de negocio para las inversiones con el lanzamiento de los Asesores Independientes Financieros (IFA, por sus siglas en inglés).

Esta propuesta disruptiva se ejecuta a través de proveedores externos, quienes son especialistas en inversiones y se vinculan con Itaú para tener a su disposición nuestra parrilla de productos. Estos pueden ser del banco o de la Plataforma Abierta de Inversiones. Además, cuentan con herramientas de seguimiento, un sistema de control y de cruce de productos proporcionadas por nuestro banco.


El servicio agrega también la habilitación de cuentas Pershing, filial del Bank of New York Mellon, entidad especialista en compensación y custodia internacional, con acceso a inversiones en fondos extranjeros, ETF, bonos y acciones.

Cerramos 2021 con un total de 35 IFAs de colaboración directa y 147 subagentes asociados, lo que suma 182 asesores financieros independientes disponibles para nuestros clientes.

**Estamos  
escalando nuestro  
modelo de negocio  
de inversiones  
basado en IFA,  
modelo que ha  
sido probado con  
éxito en Brasil.  
Esta plataforma ha  
resultado atractiva  
para clientes que  
buscan adquirir  
servicios bancarios  
completos.**

# CON EL CLIENTE EN EL CENTRO





Los clientes son el  
centro de todo lo que  
hacemos y nos  
obsesionamos con  
comprender sus  
necesidades,  
evaluando y  
mejorando su  
experiencia en todos  
nuestros canales.  
Buscamos dar **“todo  
por el cliente”**,  
impactando  
positivamente con  
acciones, directas e  
indirectas, que le  
faciliten la vida.

## 4.1 Evolución de nuestra segmentación

102-2 102-6

En Itaú brindamos soluciones y productos financieros a nuestros clientes a través de distintos segmentos y filiales que responden a sus necesidades particulares.

| Banca Minorista<br>Individuos  | Banca Mayorista<br>Compañías   |
|--|--|
| Por ingreso mensual (\$ millones)                                      | Por ventas anuales (US\$ millones)                                       |
| Itaú Private Bank<br>+ \$8,0 e inversiones líquidas sobre US\$1 millón | Banca Corporativa<br>+ \$100   |
| Itaú Personal Bank<br>Entre \$2,5 y \$8,0                              | Banca Grandes Empresas, Inmobiliaria<br>y Construcción Entre \$8 y \$100 |
| Itaú<br>Entre \$0,6 y \$2,5  | Itaú Medianas Empresas<br>Entre \$1 y \$8                                |
| Condell<br>Hasta \$0,6   | Itaú Pequeñas y Micro Empresas<br>Entre \$0,1 y \$1                      |

Puedes revisar nuestros servicios para Personas y Pymes en [Itaú para ti](#) y los servicios para instituciones y grandes empresas en [Itaú para tu empresa](#).

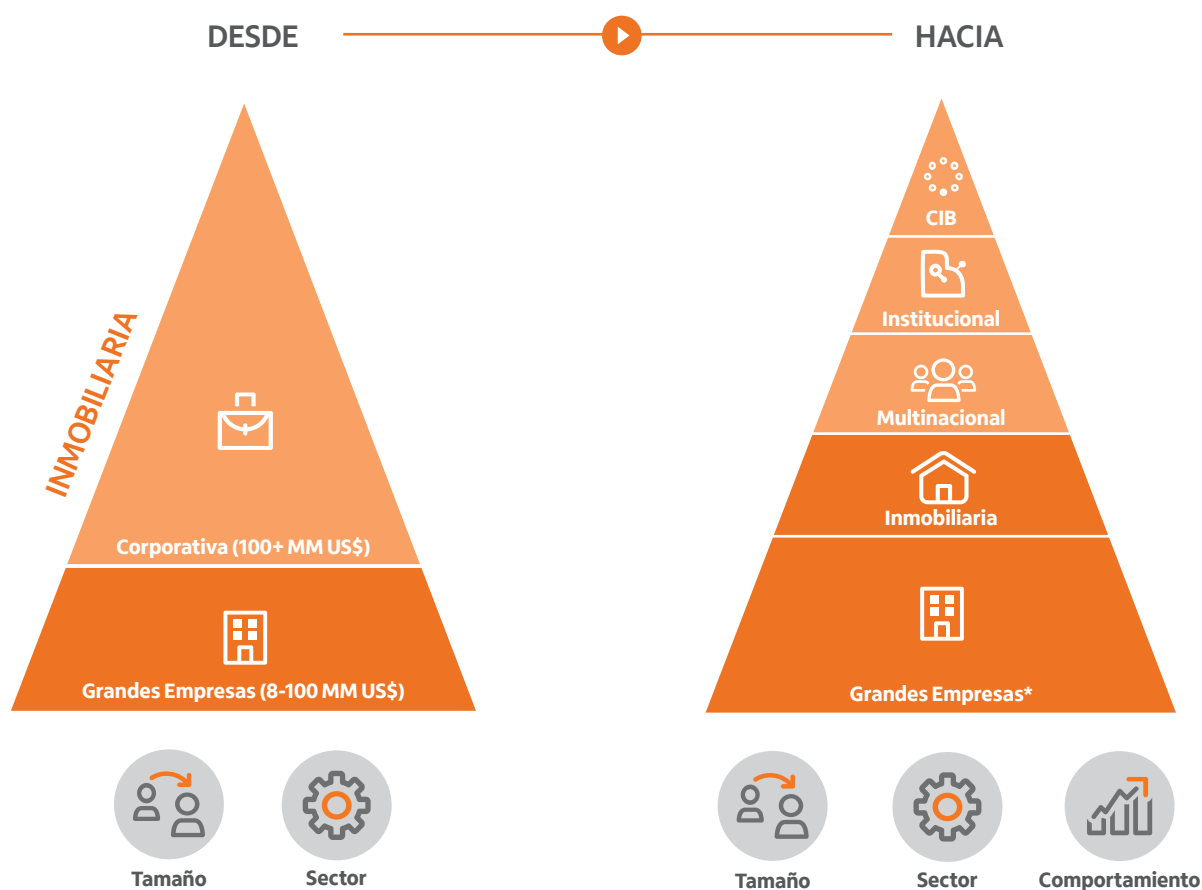
En cuentas corrientes en particular, en 2021 tuvimos un crecimiento neto de 54.500 nuevas cuentas, posicionándonos como el segundo banco que abrió más cuentas corrientes entre el grupo de bancos grandes, y fuimos el banco que más cuentas corrientes de empresas abrió en la industria bancaria. También, crecimos más que el mercado en créditos de consumo e hipotecarios.

Atendemos a más de un millón de clientes a través de nuestros segmentos de Banca Minorista y Banca Mayorista.



## Transformación con foco en el cliente

A fines de 2021, comenzamos nuestra evolución desde una segmentación bajo una por tamaño y sector, hacia una que incluya y comprenda variables de comportamiento de los clientes. Esto nos permitirá en 2022 tener una segmentación más compleja y multivariada, enfocando esfuerzos en los nuevos requerimientos de los clientes, procurando aumentar su satisfacción.



\* Segmento absorberá parte de los clientes que hoy están servidos por la Banca Corporativa que no pertenecen a los segmentos CIB, Institucional o Multinacional, pero también entregará parte de los clientes actuales más pequeños a Empresas Minoristas.

## 4.1.2

# 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 dentro de los límites regulatorios y corporativos. Para llevar a cabo su responsabilidad, cuenta con las áreas de productos, mesa de distribución, trading y market making, banking y la gerencia de economistas.

Dentro de sus funciones también se incluye estructurar el fondeo y asignar precios de transferencia en los productos que administra para los canales de negocios. Además, debe gestionar la creación y desarrollo de nuevos productos de tesorería que se comercializan a través de la mesa de distribución, junto con mantener la relación con contrapartes de instituciones financieras internacionales.

Sumado a lo anterior, 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.

**Somos líderes en market making de FX Spot Local negociado en sistema local de transacciones DATATEC**

| Mesa de distribución  | Liquidez  | Trading y Market Making  |
|---|---|--|
| <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> | <p>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.</p> |

## 4.13 Filiales y marcas

### **Itaú Asesorías Financieras Limitada** **Gerente General: Pendiente de nombramiento al 31.12.2021.**

Ofrece 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. También entrega 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.

### **Recaudaciones y Cobranzas Limitada** **Gerente General: Carlos Millar**

Es una sociedad filial de apoyo al giro bancario, dedicada a la cobranza judicial y extrajudicial de toda clase de créditos, títulos o documentos, por cuenta propia o de terceros.

### **Itaú Corredores de Bolsa Limitada** **Gerente General: Narciso Campos**

El cliente es el centro de las actividades de la Corredora de Bolsa, buscando ser la opción principal y entregando una oferta de valor apalancada en la franquicia regional de Itaú.

En 2021, Narciso Campos fue nombrado nuevo Gerente General de esta filial. Del mismo modo, iniciamos la implementación de una estructura abierta en los productos de la corredora y relanzamos la plataforma para inversiones internacionales. Así, 2021 marca un nuevo protagonismo de esta filial para la estrategia del banco.

### **Itaú Corredores de Seguros S.A.** **Gerente General: Rubem Simoes**

Para enfrentar mejor nuestros desafíos, agilizar las tomas de decisiones y reforzar el foco en los clientes, implementamos un importante cambio organizacional en la estructura de la Corredora de Seguros que generó mayor horizontalidad y sinergia entre las líneas de negocios.

También fueron creadas dos nuevas subgerencias que refuerzan nuestros focos estratégicos: Transformación y Alianzas, responsable por la transformación digital de la corredora y por desarrollar un ecosistema de alianzas que nos permita diferenciar cada vez más en la atención a las personas; y Oferta de Valor y Experiencia de Clientes, que se hace responsable end-to-end de la experiencia de nuestros clientes, desde la contratación hacia la post venta.

Como resultado consolidado, logramos crecer en nuestro resultado financiero total un 27% respecto al año 2020.

### **Itaú Administradora General de Fondos S.A. (Itaú AGF)** **Gerente General: Juan Pablo Araujo**

Nuestra misión es entregar a los clientes soluciones en administración de activos acordes a su perfil, basados en estudios que permitan el entendimiento de las condiciones del mercado financiero, y que generen un crecimiento sustentable de su patrimonio, bajo un adecuado ambiente de riesgo y control.

Durante el año 2021, Itaú AGF obtuvo tres importantes reconocimientos:

- Rankia: Fondo Mutuo Itaú Latam Corporate como “Mejor Fondo Mutuo Renta Fija”
- Morningstar: “Mejor AGF Fondos de Renta Fija”
- Premio Salmón:
  - Fondo Mutuo Select F5 en segundo lugar categoría “Fondo Deuda <90 días Nacional”.
  - Fondo Mutuo Corporate F1 en segundo lugar categoría “Fondo Deuda >365 días Internacional Mercados Emergentes”





## 4.2

# Soluciones centradas en el cliente

(Tema material)

103-1, 103-2, 103-3

### ¿Por qué es importante?

Una empresa centrada en el cliente es aquella que pone el foco en diseñar y entregar productos o servicios que satisfagan sus expectativas. Al mismo tiempo, se preocupa por entender sus problemas y anticiparse a sus necesidades. Esta filosofía toma incluso mayor relevancia en un contexto en que los consumidores son más exigentes y buscan soluciones digitales, simples y convenientes, en el momento que lo requieren. Según un estudio de Trendsity, uno de cada cuatro usuarios empezó a usar herramientas digitales de pago a partir de marzo de 2020<sup>2</sup>. Específicamente en Chile el porcentaje alcanzó el 19%.

<sup>2</sup> Fuente: Trendsity & Mercado Pago (octubre 2021).

### ¿Cómo lo gestionamos?

La centralidad en el cliente es el hilo conductor de nuestra estrategia. Buscamos mejorar su experiencia y resolver sus preguntas de forma oportuna, fácil y digital. Esto nos ha llevado a incorporar nuevas metodologías, desde tecnología para entender mejor sus expectativas, hasta estilos de trabajo innovadores para diseñar soluciones rápidas y eficaces.

Para conocer los resultados de este esfuerzo, medimos nuestro desempeño con la encuesta Net Promoter Score (NPS), una metodología transversal a diversas industrias que nos indica el nivel en que los clientes estarían dispuestos a recomendarnos con otras personas. En el último año, hemos alcanzado un importante crecimiento en NPS en todos nuestros segmentos.

El alcance de este tema es externo e interno, e involucra principalmente a clientes y colaboradores.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ♦ Nuestra Manera
- ♦ Actitú Itaú
- ♦ Modelo de servicio digital first
- ♦ Medición de NPS

## 4.2.1

# Todo por cliente

Buscamos entender en profundidad a los clientes y pensamos continuamente en cómo entregarles soluciones y construir relaciones de confianza. Escuchar al cliente es el punto de partida para el desarrollo de cada solución.

### Conocemos y escuchamos a nuestros clientes

Hemos incorporado tecnologías para el análisis de datos para anticiparnos a los requerimientos y comprender oportunamente las necesidades de nuestros clientes.

### Ofrecemos diversas alternativas de atención

Durante los últimos años hemos desarrollado alternativas de productos, servicios y canales de atención. Desde la creación de nuestras sucursales 100% digitales, hasta el desarrollo de la App Itaú y la mejora continua de los portales web para clientes personas y empresas. Ponemos a disposición alternativas de calidad para que sean los usuarios quienes decidan dónde y cuándo interactuar con el banco, según su conveniencia.

### Desarrollamos el ecosistema de pagos

Para robustecer nuestra oferta digital trabajamos en la expansión de nuestras soluciones de pago. Como complemento de nuestra billetera digital –la cual permite realizar pagos simples y seguros a través de relojes inteligentes o desde el celular y está disponible para G Pay, Garmin Pay y Fitbit Pay–, buscamos ofrecer las siguientes funcionalidades adicionales: tarjetas digitales y virtuales, pagos entre pares o P2P y P2M, además de pagos con códigos QR.

### Impulsamos la transformación digital para la Banca Mayorista

El número de clientes que utiliza nuestro portal web de comercio exterior ha aumentado un 130% en los últimos 12 meses. En línea con estos resultados, somos el segundo banco de mayor crecimiento en créditos de comercio exterior entre el grupo de bancos pares en Chile según la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).





Esta experiencia nos permite contar con insumos claves para continuar desarrollando productos de comercio exterior, a través de canales digitales.

## Oferta de valor diferenciadora y digital en Banca Mayorista



### Portal Comex

- **+68** puntos básicos participación de mercado
- **44%** de transacciones digitales

Segundo año consecutivo reconocido por Global Finance como la Mejor Solución de Comercio Exterior de Chile



### Boleta de garantía

- **+1,4** pb participación de mercado
- **45%** de boletas financiadas son digitales

## Nuestros clientes nos recomiendan

### Itaú¹

Aspiramos a ser una de las mejores empresas del mundo en satisfacción de clientes, y no solo dentro de la industria bancaria. Para lograrlo, nuestra transformación está orientada a optimizar de manera continua la experiencia de las personas en cada una de sus interacciones con el banco, con el cliente en el centro de todo.



## Net Promoter Score (NPS) de rápido crecimiento

La calidad de los servicios que brindamos a nuestros clientes es clave para nuestra estrategia de crecimiento. Aumentar su fidelidad y lograr que nos recomienden son objetivos que se sustentan en la calidad de servicio otorgada. Por eso, dejamos de compararnos solo con otros bancos y decidimos inspirarnos en empresas que son referencia en satisfacción, independientemente del país o del segmento en el que operen. Alcanzar sus niveles de satisfacción es el desafío al que llamamos “cambiar de liga”.

Implementamos un proceso de medición sistemático para monitorear la percepción de los clientes, identificar oportunidades de mejora y desarrollar planes de acción para alcanzar los objetivos.

Este proceso contempla la medición del Net Promoter Score o NPS. Este indicador mide la lealtad del cliente en base a su disposición a recomendar a la empresa en una escala de uno a diez. En 2021 alcanzamos un crecimiento sostenido del NPS de todos nuestros segmentos, logrando el más alto de nuestra historia a nivel global.

**Junto con alcanzar el más alto nivel de recomendación de nuestra historia, somos el banco que más crece en NPS en Chile.**

**Según el estudio IPSOS ServiTest Personas 2021 somos el banco que más crece en NPS, es decir, en recomendación de quienes más nos importan: nuestros clientes.**

**+24 puntos a nivel banco respecto a 2020.**

Medición NPS IPSOS ServiTest Personas 2021.

**Para mejorar la experiencia de nuestros clientes, en 2021 también trabajamos por atender, gestionar y reducir los reclamos. Como resultado, alcanzamos un 29% de reducción respecto a 2020.**

## Gestión de quejas y reclamos

En caso de que nuestros clientes enfrenten algún inconveniente, ponemos a disposición nuestro Contact Center (600 686 0888 o 562 2686 0888) así como nuestra red de sucursales.

En ambos canales realizamos una gestión ágil para resolver los problemas en línea. Aquellos casos que no pueden ser solucionados con esta metodología pasan a ser atendidos por un sistema especializado que brinda una respuesta oportuna a cada situación.

Las notificaciones de resolución se hacen a través de llamada telefónica o correo electrónico, hasta asegurarnos que el cliente quede satisfecho.

## Portabilidad

La portabilidad financiera<sup>3</sup> es un proceso que permite a los clientes cambiar de un proveedor de servicios financieros a otro; o de un producto o servicio financiero vigente, a otro nuevo, contratado con el mismo proveedor. Esto, con el objetivo de obtener mejores condiciones.

Durante 2021 incluimos una robusta oferta de portabilidad a las personas interesadas en ser parte de Itaú, con una propuesta de valor 100% digital, con cuatro productos clave:

|                      |  |  |  |
|---|---|--|---|
| <p>El hipotecario con tasa mixta conveniente. Con la primera tasa fija desde dos hasta diez años.</p> | <p>Pago con tus tarjetas de crédito desde tu reloj o celular.</p>                 | <p>Para pagar, entre otras cosas, las compras con la tarjeta de crédito.</p>       | <p>Permite traspasar los contactos en un clic.</p>                                  |

En 2021, entre nuestros clientes, 5.103 hicieron una solicitud de portabilidad a otro banco. De ellos, el 7% portó alguno de sus productos a otra entidad financiera y, únicamente el 1% consolidó su portabilidad total a otro banco.

<sup>3</sup> Amparada en la Ley 21.326, promulgada en 2020.

## 4.3

# Inclusión y educación financiera

(Tema material)

103-1, 103-2, 103-3

### ¿Por qué es importante?

En Chile, un 97% de la población tiene la posibilidad de acceder a algún producto financiero. Sin embargo, solo una tercera parte de esas personas puede solicitar créditos, poseer algún sistema de ahorro o servicios para administrar su dinero<sup>4</sup>. Esa realidad limita sus posibilidades de crecimiento y desarrollo económico, en especial a las microempresas.

Por otro lado, el aumento de las transacciones digitales durante la pandemia no llegó a todos. Hay grupos de la población que quedaron fuera. Es el caso de adultos mayores o personas que viven en los exteriores de los radios urbanos, con menor acceso a Internet.

### ¿Cómo lo gestionamos?

En Itaú buscamos ser parte de la solución y, para ello, ampliamos la cantidad de créditos otorgados a MiPymes que no cuentan con historial previo. La modernización de nuestros análisis de riesgo nos permitió favorecer a este segmento que se ve beneficiado con mayor capital de trabajo.

En términos de educación financiera, queremos impulsar mejores decisiones en las personas con el fin de contribuir en sus vidas. Así, contamos con distintos canales de comunicación que ponen a disposición el conocimiento de expertos en materias de inversión, cryptoactivos, pensiones o soluciones crediticias. Lo hacemos con metodologías didácticas que permiten un fácil entendimiento.



**Nuestras guías para gestionarlo**

- » Visión de líderes
- » Alianzas con expertos

<sup>4</sup> Fuente: País Digital, Estudio Inclusión Financiera en Chile, Fintech y Open Banking.

## 4.3.1 Democratizar el acceso a los servicios financieros

### Itaú 2

En Itaú, reconocemos nuestro rol en la inclusión de segmentos con limitado acceso a productos y servicios bancarios, y buscamos aportar en materias de educación financiera que permitan promover un comportamiento financiero responsable e inclusivo.

### Iniciativas de inclusión financiera

#### Inclusión financiera de personas

Para aportar a la inclusión financiera de sectores con ingresos medios-bajos, nuestra unidad especializada Condell da acceso a servicios de crédito a cientos de personas con rentas inferiores a \$650.000 mensuales. Así se convierte en una alternativa de bancarización con financiamiento a personas con ingresos informales no acreditables.

Banco Condell ofrece créditos de consumo, seguros y depósitos a plazo. Además, en Itaú, realizamos campañas de cuentas pre-aprobadas para los clientes de Banco Condell que presentan buen comportamiento financiero y bajo niveles de mora.

#### Inclusión financiera de Pymes

Durante 2021, hemos avanzado decididamente en el apoyo crediticio para Pymes. Para lograrlo, desarrollamos análisis de riesgo complejos con el objetivo de brindar oportunidades de financiamiento a Pymes que tienen menos de un año desde su formalización y no suelen ser sujetos de crédito en el sistema bancario.

**6.223 Pymes abrieron cuenta con Itaú entre enero y diciembre de 2021.**

### Iniciativas de educación financiera

Buscamos generar un impacto positivo en la sociedad, entregando herramientas para que las personas y las pequeñas y medianas empresas, tengan el conocimiento necesario para tomar decisiones financieras responsables.

#### Experiencia empresa

Programa dirigido a jóvenes de sectores vulnerables que estén cursando su educación secundaria técnico profesional, en su primer año de especialidad (3° medio).

Hasta antes de la pandemia consistía únicamente en una prepráctica laboral de dos semanas en una organización formal. Además, la Fundación Itaú ha incorporado charlas de "Aprendizaje a distancia" con temáticas de inclusión financiera.

**1.774 jóvenes participaron en el programa "Experiencia Empresa 2021".**



**Soledad Bacarreza**  
Sicóloga - Comentarista Deportiva



**Pep Guardiola**  
Director Técnico Manchester City

## Visión de Líderes

Esta iniciativa de educación que nació en 2020 y está disponible a través de YouTube, busca aportar información de valor a nuestros clientes y la sociedad en general. Consiste en la transmisión gratuita de conferencias y conversaciones de interés, a través de streaming con personalidades que comparten sus conocimientos y perspectivas respecto a temas como inversiones, economía, digitalización, futuro tecnológico, entre otros.

Durante el año 2021, “Visión de Líderes” alcanzó al menos 1.100.000 visualizaciones y tuvo como invitados a personajes de talla mundial como el hacker ético, Kevin Mitnick; el director técnico del Manchester City, Pep Guardiola; y el experto en datos e inteligencia artificial, César Hidalgo.

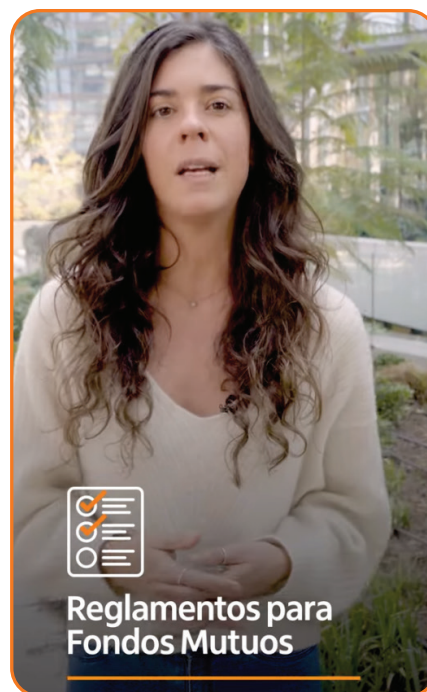
“Visión de Líderes” es una de nuestras iniciativas de educación financiera disponible de forma gratuita y permanente para todas las personas.

## Inversiones x Economina

Durante 2021 trabajamos con la influencer de educación financiera Javiera Quiroga, más conocida como @Econominacl para poner a disposición de nuestros clientes y de la sociedad en general información relevante sobre inversiones, economía y finanzas en un lenguaje simple y claro.

A través de **“Inversiones x Economina”** y también en nuestras redes sociales, hemos difundido información de relevancia sobre los movimientos del mercado, instrumentos de inversión y ahorro, abordando desde temáticas como “¿qué es la UF y la UTM?” hasta otras más complejas como “riesgo sistemático versus riesgo idiosincrático”.

Mediante estas acciones, buscamos entregar contenido de valor a la sociedad, procurando la educación financiera transversal, para contribuir al sistema financiero más fuerte y saludable.







# SIMPLE Y DIGITAL





**Queremos encantar a  
nuestros clientes a  
través de una  
experiencia simple,  
ágil y digital. Para eso  
ofrecemos canales  
que se acomodan a  
sus necesidades y  
estamos  
transformándonos  
internamente para  
optimizar nuestros  
procesos.**



# 5.1

## Simplificación y digitalización modelo de negocios

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

Los clientes están cada vez más conectados y priorizan los servicios en línea por su rapidez y comodidad. Las personas esperan una atención en pocos pasos, pero con la máxima seguridad. Frente a ello, la industria bancaria ha sido pionera en replantear los modelos de negocio y potenciar sus servicios mediante nuevas tecnologías. Aplicación de tecnologías de automatización, robotización, inteligencia artificial, analítica de datos, así como conceptos cloud, blockchain y machine learning ya son parte de la banca digital.

### ¿Cómo lo gestionamos?

En Itaú habilitamos nuevas formas de trabajar, junto con una infraestructura tecnológica que nos permite operar con rapidez y flexibilidad. Nuestra arquitectura de Tecnologías de la Información (TI) se mantiene en constante evolución para brindar el respaldo que tanto nuestros clientes como nuestra operación requieren, buscando ser líderes de la industria en App y sitio web, y contar con una presencia pionera en redes sociales.

Transformarnos no solo implica una inversión en tecnología que habilite el trabajo híbrido, sino también nuevas formas de entender y utilizar la información disponible para que nuestra inteligencia de negocios pueda tomar decisiones basadas en datos. Y, al mismo tiempo, brindar experiencias digitales acorde con las expectativas de quienes nos prefieren.

El avance hacia una organización simple y digital tiene un alcance interno y externo, e involucra principalmente a colaboradores, proveedores y clientes.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ◊ Estrategia Mobile First.
- ◊ Nueva Arquitectura TI.
- ◊ Actualización de App y sitio web.
- ◊ Estrategia de posicionamiento en Instagram, YouTube, LinkedIn y TikTok.

## 5.1.1 Un nuevo ecosistema

### Itaú 3

Para ser simples y digitales, hemos desarrollado un banco multicanal para que nuestros clientes puedan elegir dónde y cómo interactuar con el banco, según su conveniencia.

Este ecosistema incluye nuestras seis sucursales digitales, nuestra red nacional de sucursales Itaú, Itaú Personal Bank y Banco Condell, así como también nuestra App Itaú.

### Presencial

#### Red de sucursales

Contamos con un total de 182 sucursales presenciales divididas en:

- 106 Itaú sucursales
- 22 Itaú Personal Bank
- 53 Condell
- 1 sucursal en Nueva York

A través de esta red, atendemos a nuestros clientes de forma presencial y con todas las medidas de salud y seguridad que requiere la pandemia.

### Digital

#### Sucursal digital

Somos pioneros en la creación de sucursales digitales en Chile, con un modelo de atención para los clientes que viven conectados.

Con un sitio privado damos un servicio personalizado, rápido y de alta capacidad de resolución. Las personas pueden comunicarse con su ejecutivo mediante un chat o por teléfono. Este servicio tiene horario extendido para facilitar la conexión con los usuarios.

A través de este modelo, atendemos a 42.000 clientes de Personal Bank e Itaú. En 2021 agregamos dos sucursales digitales a nuestra red, lo que nos permite contar con seis sucursales habilitadas.

### Móvil

#### App

Nuestra App cuenta con acceso directo a las funcionalidades más utilizadas por nuestros usuarios: permite hacer transferencias, revisar saldo, contratar productos, pagar, bloquear y desbloquear la tarjeta de crédito, entre otras acciones.

Durante 2021 contamos con 298.582 usuarios y obtuvimos el mejor posicionamiento en las tiendas de Apple, Google y Huawei.

#### 1er lugar en App bancaria



4,8 ★



4,9 ★



4,1 ★

#### Web

En noviembre renovamos la página y fuimos premiados con el primer lugar de Servitest al mejor sitio bancario para pequeñas y medianas empresas.



## Redes sociales

Estamos junto a nuestros clientes en las plataformas donde interactúan a diario. A través de redes como YouTube, Instagram y TikTok mantenemos una comunicación constante para brindarles información y contenido sobre nuestros productos, beneficios y medidas de seguridad. En un año, aumentamos fuertemente nuestro posicionamiento en estos espacios y en 2021 fuimos el primer banco en TikTok, lo que demuestra nuestra relevancia en el mundo digital.

### Visión de líderes

Transmisión en vivo con contenido de valor para la sociedad

Visualizaciones totales 1.154.017

Visualizaciones en vivo 17.875

Transmisiones 70



 YouTube



 Instagram

Primer Banco en Tik Tok

 TikTok

## 5.1.2 **Banca** digital

El crecimiento de un 150% en las transacciones a través de canales digitales en el último año evidencia la profundidad del cambio que estamos abordando. Por eso, lejos de quedarnos satisfechos con los primeros resultados, seguimos trabajando en mejoras y nuevas soluciones.

Un pilar relevante es nuestra estrategia Mobile First, orientada a construir un nuevo ecosistema de transacciones en que el cliente cuenta con todo lo que necesita en la palma de sus manos: desde tarjetas 100% digitales a créditos hipotecarios.



### Soluciones digitales para Banca Mayorista

Nuestra oferta de valor diferenciadora en Banca Mayorista nos ha permitido desarrollar productos digitales, rápidos y simples para empresas. Así lo confirma el reconocimiento a nuestra plataforma Comex, la cual, por segundo año consecutivo ha sido catalogada como la Mejor Solución de Comercio Exterior de Chile, por Global Finance.

## 5.2

# Una nueva arquitectura tecnológica

La base para alcanzar los objetivos que nos hemos planteado en materia de transformación a una banca digital incluyen el reforzamiento de nuestra infraestructura tecnológica.

Durante 2021 dimos forma a la futura arquitectura digital que convivirá con la cultura actual. El objetivo es facilitar las condiciones para crear productos digitales de manera rápida y eficiente. Esto implica la implementación de capas en la nube, microservicios y Apps que nos facilitan la conexión con el ecosistema.

### Migración a la nube

Este año iniciamos la implementación de la arquitectura fundacional en nube pública Amazon Web Services (AWS). Esto nos permitirá acelerar la transformación digital del banco y la modernización de nuestros sistemas, entregando un entorno tecnológico seguro, moderno, altamente disponible y escalable con servicios bajo demanda.

Con esta iniciativa se resuelven además problemas de crecimiento de nuestras plataformas tecnológicas, mejoras en tiempos de entrega y se convierte en un punto de inicio para nuevos desarrollos que faciliten las formas de hacer negocio a través de la colaboración, experimentación

y migración de aplicaciones. Todo esto busca impactar positivamente la experiencia de nuestros colaboradores y por ende de nuestros clientes.

### Una nueva metodología de trabajo

TI tiene un rol participativo en el diseño y la escalabilidad de los proyectos. A través de la implementación de la metodología agile, utilizada ampliamente en empresas tecnológicas, nuestros expertos participan en distintas comunidades. Esto implicó cambiar de un funcionamiento jerárquico a uno horizontal.

Para más información sobre modelo ágil de trabajo a escala ver capítulo Organización y cultura innovadora.

### Consolidación de data center de contingencia

Otro logro importante de este periodo fue la consolidación del data center de contingencia y el desarrollo de uno nuevo con mayor robustez, estabilidad y escalabilidad. Esta plataforma única nos permite un mejor funcionamiento de equipos ágiles y horizontales.

**TI evoluciona desde un área de soporte a ser un pilar de integración para los negocios.**



El nuevo data center cuenta con las más altas certificaciones a nivel internacional (Tier IV), tanto en su construcción como en su operación. Esto nos entrega el nivel de disponibilidad deseado para la ejecución de los servicios que requiere nuestro banco.

## Robótica

Durante 2021 fortalecimos nuestra propuesta de valor interna con herramientas de robótica. Esto nos permitió poner en marcha cuatro proyectos internos que simplifican el trabajo de nuestros colaboradores en distintas áreas como compras y gestión comercial. Estas mejoras, además, tienen un impacto positivo directo en la experiencia del cliente, ya que permiten minimizar errores, aumentar la eficiencia y productividad en términos de velocidad y asegurar el cumplimiento de normativas.

**Tenemos casi 100 robots funcionando para Itaú.**

**Cada hora se procesan alrededor de 30 transacciones por Robotics lo que suma unas 4MM al año.**

## Talento digital

En 2021 vivimos un gran avance en atracción de talento. Científicos, analistas y matemáticos de datos fueron contratados para ser parte del nuevo Centro de Excelencia. El grupo de expertos trabaja en temas transversales, como cloud, agilidad, desarrollo y mantenimiento de software y arquitectura de datos.

## 5.3 Inteligencia de datos

Ser un banco simple y digital nos impulsa a desarrollar una cultura basada en datos (o data driven). El objetivo es optimizar el valor de la información disponible para ofrecer una experiencia ágil y flexible en todos los canales digitales.

Buscamos ser líderes digitales para nuestros clientes y colaboradores. Por ello, fundamentamos en datos nuestras decisiones de negocio, tales como el desarrollo de nuevos productos y soluciones. El objetivo es brindar continuamente mejores servicios, respaldados en la evidencia que ofrece la información.

Esto implica tener datos disponibles para que las distintas áreas puedan analizarlos y apoyarse en ellos. La inteligencia de datos nos da herramientas para hacer más simple, rápida y confiable la experiencia de nuestros clientes. Nos permite entender sus necesidades, saber cuál es el momento adecuado para apoyarlos con un producto o servicio, simplificar su día a día, así como también brindarles un servicio de post venta personalizado acorde a sus expectativas.

### Fortalecimiento de la cultura data driven o basada en datos

En 2021 realizamos el lanzamiento de la “Academia de Datos Itaú”. Este es un programa de formación interna que, a través de formaciones guiadas y de auto aprendizaje, permite a los colaboradores aumentar sus conocimientos en el consumo y análisis de los datos.

En total, la academia alcanzó más de 1.700 inscripciones. A estas se suman las 800 conexiones de la “Semana del Dato”, actividad de cinco días de duración con charlas online en vivo de expertos en la materia. Ahí, profundizamos en la manera en que los datos pueden funcionar como una herramienta predictiva y de aceleración de negocios.

Así, estamos generando habilidades y conocimientos entre nuestros colaboradores, de acuerdo con su rol dentro de la organización.

#### ■ Ruta de capacitación de empleados





## Centros de Excelencia de datos

En Itaú contamos con distintos Centros de Excelencia (CoE) de datos integrados por profesionales que trabajan con una metodología que considera:



### Ecosistema de datos

Construir soluciones de datos con tecnologías BI y Big Data que simplifiquen el uso de datos en Itaú.



### Gestión de datos

Ordenar, conocer y velar por la calidad de los datos, que otorgue certeza para su uso.



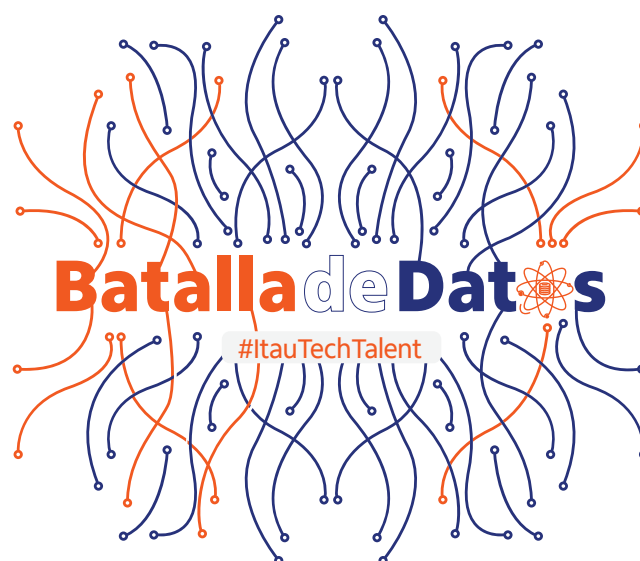
### Cultura de datos

Desarrollar y mejorar las habilidades de los colaboradores en la gestión y uso de los datos.

## Batalla de datos

Movilizamos una cultura de datos que incluya al talento joven del país. Así, en septiembre, llegamos a las universidades con la iniciativa “Batalla de Datos”, un concurso abierto a alumnos de último año o en proceso de titulación de carreras afines al mundo de la data. Ingenieros civiles matemáticos, estadísticos, entre otros perfiles, participaron de la instancia.

Los jóvenes desarrollaron un modelo de propensión de fuga, para ayudar al equipo de data science del banco a identificar variables y mejorar el desempeño de los modelos actuales con el objetivo de mejorar la retención de clientes.



# ORGANIZACIÓN Y CULTURA INNOVADORA



**Nuestro proceso de transformación solo es posible a través de la activa participación de nuestro equipo de trabajo. Para eso, fomentamos la innovación organizacional y una cultura con “Actitú Itaú”. Esto va acompañado de la gestión de proveedores y el uso responsable de los recursos en toda nuestra operación.**



## 6.1 “Actitú Itaú”

Los comportamientos que guían nuestra transformación son la “Actitú Itaú”. A través de ella impactamos positivamente al cliente, favorecemos la colaboración y mejoramos nuestro desempeño.

En 2021 nos preocupamos de involucrar, formar y dar incentivos a los trabajadores para lograr el cambio que buscamos en todos nuestros procesos. Es decir, brindar la mejor experiencia a nuestros clientes.

Nuestra historia se compone de personas. Personas que hacen y resuelven, que siguen sus sueños y que creen que siempre se pueden hacer más cosas y mejor. Nuestra manera es prueba de ello, ya que podemos evolucionar sin apartarnos de nuestros valores, y sin perder nuestra esencia.

## Actitú Itaú

**Comportamientos  
que guían nuestra  
transformación**

### Cliente

#### Todos por el cliente

Impacto positivamente al cliente con más acciones, de manera directa o indirecta.

#### Lo simple es lo mío

Doy una experiencia simple y ágil que encante al cliente.

### Colaboración

#### Te la hago fácil

Priorizo lo mejor para el banco. Empatizo, busco acuerdos y estoy disponible para ayudarnos.

#### Confío en ti

Doy lo mejor de mí y confío en el conocimiento, compromiso y contribución de los demás.

### Performance

#### Soy dueño

Tomo la iniciativa, actúo como dueño, levanto y resuelvo lo que sea necesario.

#### Me la juego

Experimento, aprendo e innovo, gestionando riesgos, para hacer crecer al banco y lograr resultados sustentables.

6.2

**Un banco** hecho por personas

Cerramos 2021 con

**5.078**

colaboradores

Incorporamos

**790**

personas a Itaú

Contamos con

**23 nacionalidades**

en nuestra nómina

Un

**31%** de la dotación tiene

**menos de 3 años  
de antigüedad**

**2.760**

colaboradores están  
acogidos a

**teletrabajo**

## 6.2.1 Equipo Itaú

102-8

Nuestro equipo está conformado por **5.078** personas que están liderando el proceso de transformación de la banca. Gracias a su talento y compromiso ofrecemos experiencias ágiles, simples y de calidad a nuestros clientes.

Contamos con un **51% de mujeres como parte de nuestra nómina** y el 41% de nuestros trabajadores tiene entre 30 y 40 años de edad. Además, el 97% cuenta con un contrato laboral indefinido.

### Total de trabajadores por género

|      | Hombres | Mujeres | Total |
|------|---------|---------|-------|
| 2019 | 2.657   | 2.959   | 5.616 |
| 2020 | 2.504   | 2.176   | 5.220 |
| 2021 | 2.482   | 2.596   | 5.078 |

### Total de trabajadores por grupo de edad en 2021

|                    | Gerentes | Subgerentes | Jefes | Profesionales | Técnicos | Administrativos | Total |
|--------------------|----------|-------------|-------|---------------|----------|-----------------|-------|
| Menos de 30 años   | 0        | 0           | 15    | 314           | 91       | 161             | 581   |
| Entre 30 y 40 años | 22       | 38          | 201   | 1.058         | 369      | 438             | 2.126 |
| Entre 41 y 50 años | 50       | 56          | 292   | 617           | 267      | 268             | 1.550 |
| Entre 51 y 60 años | 30       | 28          | 128   | 200           | 140      | 159             | 685   |
| Entre 61 y 70 años | 2        | 0           | 22    | 27            | 26       | 52              | 129   |
| Más de 70 años     | 0        | 0           | 7     | 0             | 0        | 0               | 7     |

### Total de trabajadores por antigüedad en 2021

|                             | Gerentes | Subgerentes | Jefes | Profesionales | Técnicos | Administrativos | Total |
|-----------------------------|----------|-------------|-------|---------------|----------|-----------------|-------|
| Menos de 3 años             | 28       | 30          | 92    | 894           | 226      | 322             | 1.592 |
| Entre 3 y 6 años            | 25       | 28          | 137   | 537           | 235      | 190             | 1.152 |
| Más de 6 y menos de 9 años  | 3        | 2           | 24    | 107           | 47       | 59              | 242   |
| Más de 9 y menos de 12 años | 16       | 26          | 116   | 261           | 136      | 184             | 739   |
| Más de 12 años              | 32       | 36          | 296   | 417           | 249      | 323             | 1.353 |

### Total de trabajadores por tipo de contrato en 2021

|                       | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------------|---------|---------|-------|
| Contrato indefinido   | 2.421   | 2.518   | 4.939 |
| Contrato a plazo fijo | 61      | 78      | 139   |

### Colaboradores por tipo de jornada en 2021

|                           | Hombres | Mujeres | Total |
|---------------------------|---------|---------|-------|
| Jornada a tiempo completo | 2.448   | 2.492   | 4.940 |
| Jornada a tiempo parcial  | 34      | 104     | 138   |

## 6.2.2

# Un equipo que se fortalece

401-1

Durante 2021 y con el objetivo de favorecer el desarrollo de talento, el 37,5% de las vacantes disponibles fue cubierta por candidatos internos.

### Contratación y movilidad interna durante los últimos tres años

|  | 2019      | 2020      | 2021      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Colaboradores promovidos                                 | 530       | 373       | 469       |
| Vacantes abiertas en el año                              | 1.531     | 846       | 1.259     |
| Porcentaje de vacantes cubiertas por candidatos internos | 34,6%     | 44,1%     | 37,3%     |
| Nuevas contrataciones hombres                            | 469       | 258       | 397       |
| Nuevas contrataciones mujeres                            | 532       | 215       | 393       |
| Total de nuevas contrataciones                           | 1.001     | 473       | 790       |
| Nuevos ingresos de personas en situación de discapacidad | 3         | 0         | 3         |
| Costo promedio de contratación                           | \$351.987 | \$608.728 | \$724.235 |

### Tasa de rotación de trabajadores durante los últimos tres años

|  | 2019  | 2020  | 2021  |
|--|-------|-------|-------|
| Tasa total de rotación de empleados          | 18,5% | 15,6% | 18,3% |
| Tasa de rotación voluntaria de empleados     | 5,4%  | 3,1%  | 6,6%  |
| Tasa de rotación para mujeres                | 18,4% | 15,9% | 19,6% |
| Tasa de rotación para hombres                | 18,7% | 15,4% | 16,9% |
| Tasa de rotación para personas menores de 30 | 26,7% | 23,4% | 41,6% |
| Tasa de rotación para personas entre 30 y 60 | 17,3% | 14,2% | 15,1% |
| Tasa de rotación para personas mayores de 60 | 13,0% | 22,0% | 13,0% |

## 6.2.3

# Relaciones laborales

102-41

En Itaú propiciamos las relaciones con nuestras organizaciones sindicales a través del trabajo colaborativo y de largo plazo basado en el diálogo permanente. Contamos con cinco sindicatos y el 61% de nuestros trabajadores pertenece a alguno de ellos.

5 sindicatos

24  
dirigentes  
sindicales

92%  
de trabajadores cubiertos  
por convenios colectivos



## 6.3

# Nuevas formas de trabajo

Los nuevos tiempos exigen un alto nivel de resiliencia y adaptación. Por eso, hemos implementado exitosamente nuevas formas de trabajo que privilegian la modalidad remota y el trabajo colaborativo.

### Modelo de trabajo flexible

Este año consolidamos el modelo preferentemente a distancia llamado Remote First, que robustece la flexibilidad en nuestra forma de trabajar. Así, el 54% de nuestros trabajadores se encuentra operando bajo esta modalidad flexible, donde los colaboradores pueden adaptar su trabajo de acuerdo con sus necesidades, con el foco puesto en la satisfacción de clientes y la conciliación de trabajo y vida personal.

Hemos realizado adaptaciones en nuestra infraestructura para generar espacios de trabajo híbrido. Para lograrlo, conformamos equipos multidisciplinarios encargados de dimensionar la proporción de personas que están de forma presencial, mixta o remota y ofrecer las condiciones adecuadas para que todos puedan desempeñarse de manera óptima. Así, nuestro banco está preparado para funcionar bajo distintas modalidades.

### Metodología Agile

Para ser un banco digital y apalancar nuestro proceso de transformación estamos avanzando hacia un modelo de trabajo ágil a escala, con plena integración en todas las áreas. El modelo de trabajo ágil a escala, usual en las empresas de tecnología, busca incrementar la productividad mediante la conformación de células de trabajo multidisciplinarias enfocadas en entregar soluciones a los clientes en ciclos breves de desarrollo y entrega, persiguiendo los objetivos en ciclos (sprints) de tres meses, con una mirada de mejora permanente.

Agile es la capacidad estratégica que como banco estamos desarrollando para adaptarnos continuamente a cambios en el entorno, con nuestro cliente en el centro. Esta metodología nos permite simplificar la estructura organizacional y acelerar la toma de decisiones, así como transformar las competencias humanas que debemos potenciar entre nuestro equipo de trabajo.

Por eso, estamos modificando nuestra estructura organizacional, procesos e infraestructura tecnológica, lo que nos permitirá adaptarnos tan rápido como exige la sociedad y el mundo.

Como parte de esta nueva forma de trabajo conformamos diversos Centros de Excelencia (CoEs), cuyos miembros cumplen la labor de mentores que apoyan, a través de sus habilidades y conocimientos específicos, en las materias abordadas por cada célula. Al cierre de 2021, contamos con:

**71**  
células

**24**  
CoEs y Comunidades implementadas y 11 más en proceso de diseño

**526**  
colaboradores trabajando en agilidad

# Los principios Agile

- 1 Nuestra prioridad principal es **satisfacer al cliente**, a través de la entrega temprana y continua de valor
- 2 Aceptar cambios en los requisitos, incluso al final del desarrollo. Los procesos Agile se ajustan a los cambios, de modo que el cliente pueda aprovechar la ventaja competitiva.
- 3 **Entregar productos/servicios frecuentemente**, en una escala de semana a mes, con preferencia por periodos más cortos.
- 4 Las personas de diferentes campos de conocimiento deben **trabajar juntas y a diario** a lo largo del proyecto.
- 5 Desarrollar proyectos en torno a **individuos motivados**, dándoles el ambiente y apoyo que necesitan, y confiar en ellos para hacer su trabajo.
- 6 El método más eficiente y eficaz para transmitir información a y dentro de un equipo es a través de una **conversación cara a cara**.
- 7 El **producto/servicio funcionando** es la principal medida de progreso.
- 8 Los procesos Agile promueven un **ambiente sostenible**. Los patrocinadores, desarrolladores y usuarios deben ser capaces de mantener un ritmo constante de forma indefinida.
- 9 La atención continua a la **excelencia técnica enaltece la agilidad**.
- 10 **Simplicidad**: el arte de maximizar la cantidad de trabajo que no era necesario hacer, es esencial.

## 6.4

# Atracción y desarrollo de talento

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

Las personas son cruciales en cualquier proceso de transformación. Esto implica conocer en detalle los perfiles profesionales requeridos, tanto a nivel técnico como de habilidades, incluyendo los procesos de atracción del talento, movilidad interna y capacitaciones que respondan a las necesidades de la organización. Además, implica involucrar a los colaboradores, sus necesidades y expectativas para avanzar en conjunto hacia las metas del negocio.

### ¿Cómo lo gestionamos?

En Itaú tenemos una Gerencia Corporativa de Gestión de Personas y Performance que, a su vez, cuenta con subgerencias que tienen a su cargo el proceso integral para atraer, retener y desarrollar el talento en la organización.

Además, contamos con el respaldo de alianzas con instituciones de educación superior que nos permiten identificar a aquellos profesionales que resultan afines para cumplir los desafíos actuales. Junto con esto, impulsamos el desarrollo de nuestros trabajadores con herramientas tecnológicas de aprendizaje en diversas temáticas que buscan fortalecer sus competencias técnicas y conductuales.

El alcance de este tema es interno, y su gestión impacta en nuestros colaboradores, así como en la experiencia final de cara al cliente.



### Nuestras guías para gestionarlo

- Programa Jóvenes Profesionales.
- Fomento de movilidad interna.
- Itaú Tech Talent.
- Nuevo ecosistema de aprendizaje a través de UdeMy e Iox Chile.
- Prácticas profesionales.
- Escuela Itaú.
- Evaluación de desempeño.
- Programa de Liderazgo.

## 6.4.1 Atracción de talento digital

### Itaú Tech Talent

En Itaú hemos desarrollado un robusto programa para encontrar, atraer y contratar talento “tech” que, al mismo tiempo, busca posicionar al banco en el mundo digital.

Las iniciativas que formaron parte de Itaú Tech durante 2021 fueron:

| Semana Itaú Tech Talent   | Batalla de Datos  | Tech Week   | Ruta Universidad  |
|---|---|---|---|
| <p>Cuatro días de webinars sobre transformación digital de la banca.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9 webinars.</li> <li>• 1.708 inscritos.</li> <li>• 887 participantes.</li> <li>• 3 speed dating.</li> </ul> | <p>Esta convocatoria abierta para universitarios y alumnos de último año de carrera, egresados y/o en proceso de titulación tuvo como objetivo desarrollar un modelo de propensión de fuga, adoptar un rol de científico de datos y ampliar los conocimientos y capacidades de los participantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 168 participantes.</li> <li>• 6 finalistas.</li> <li>• 3 ganadores de premios tecnológicos y pasantías para formarse como científicos de datos.</li> </ul> | <p>Fuimos parte de este evento regional entre empresas y profesionales del mundo IT. El encuentro 100% virtual contó con ciclos de charlas en vivo y stands informativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.900 registrados en el evento regional.</li> <li>• 4.600 visualizaciones a las charlas.</li> <li>• 3.285.000 vistas al stand Itaú.</li> </ul> | <p>Esta iniciativa se realiza en alianza con las principales universidades del país para vincular al banco con futuros talentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 evaluaciones de proyectos.</li> <li>• 4 intervenciones en aula con temáticas de robotics, experiencia de colaboradores y marca empleadora.</li> </ul> |

## Talento atrae talento

Durante 2021 enfocamos nuestro programa de referidos para potenciar la atracción de talento digital. Para esto, realizamos dos campañas centradas 100% en perfiles digitales críticos. Estas nos permitieron recibir un total de 332 perfiles. De ellos, siete personas fueron seleccionadas para ser parte de Itaú.

## Programa Jóvenes Profesionales (PJP)

Nuestro “Programa Jóvenes Profesionales” obtuvo un 92% de efectividad. Esto permitió el ingreso de 12 personas que recibieron cuatro meses de formación teórica-práctica y pudieron integrarse a Banca Minorista.

**Además, recibimos a 71 estudiantes, quienes realizaron su práctica profesional bajo modalidad remota.**

## Itaú es reconocida como una de las 20 empresas favoritas para trabajar en tecnología

Según el ranking realizado por First Job, sitio dedicado al reclutamiento y desarrollo de jóvenes talentos, fuimos seleccionados por estudiantes y egresados de carreras de tecnología como uno de los mejores lugares para trabajar en Chile.

A través de preguntas abiertas de una encuesta telefónica, nuestro banco fue mencionado de manera espontánea a la interrogante “¿En qué organización les gustaría trabajar?”, logrando posicionarse dentro de las 20 instituciones preferidas.

Este reconocimiento nos llena de orgullo, ya que refleja el gran trabajo realizado en la generación de acciones para captar nuevos talentos, las que van desde desafíos, proyectos universitarios, participación en aulas y el “Programa Jóvenes Profesionales”, entre otras.





## 6.4.2

# Formación que transforma

404-2

Para dar continuidad al rediseño de nuestras metodologías de formación y en respuesta a las necesidades del proceso de transformación del banco, durante 2021 consolidamos la plataforma virtual que reúne la ruta de capacitación de cada uno de nuestros trabajadores.

### Udemy

Esta plataforma virtual de capacitación abierta on-demand entrega conocimientos en diversos ámbitos relevantes para cada rol de la organización. Además, pone el foco en la autonomía y autogestión de cada colaborador. Esto le permite ser protagonista de sus propias rutas de aprendizaje en temáticas y en tiempo. El fin es desarrollarse dentro del cargo y también para futuras movilidades.

Los contenidos impartidos incluyen cursos de libre elección y mallas de autoaprendizaje según la necesidad de cada área.

**Dispusimos una plataforma de autoaprendizaje (Udemy y LinkedIn Learning) para 2.182 colaboradores en 2021, que comprenden el 43% de la dotación.**



## Malla de capacitaciones

404-1

En 2021 implementamos una amplia malla con distintas capacitaciones que van desde temas normativos hasta materias específicas como inteligencia de datos y metodología Agile. A su vez, la academia de liderazgo nos permitió profundizar en temáticas relevantes para nuestros gestores, quienes tienen un rol crucial en los equipos de lideran.

### Capacitaciones relevantes

| Capacitaciones normativas   | Workshops  | Certificaciones  | Net Promoter Score (NPS) | Academia de datos  |
|---|--|--|--------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• NCG 412</li> <li>• Compliance</li> <li>• AML</li> <li>• Cultura de Riesgo</li> <li>• KYC</li> <li>• Seguridad Control de Riesgo en Teletrabajo</li> <li>• Workflow personal externo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transformación cultural</li> <li>• Arquitectura de seguridad</li> <li>• Arquitectura en ambientes productivos</li> <li>• Aws Cloud Foundations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilantes</li> <li>• EESS</li> </ul> |                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas Avanzadas de Tableau Desktop</li> <li>• Hands On "Análisis y Visualización de datos en Tableau"</li> <li>• Data driven: tomando decisiones</li> <li>• Fundamentos de Tableau Desktop</li> <li>• Fundamentos del Dato</li> <li>• Técnicas Avanzadas de Tableau Desktop</li> </ul> |
| 5.765 participantes   | 284 participantes  | 241 participantes  | 189 participantes        | 370 participantes  |
|   | 1.530 horas de formación   |  | 134 horas de formación   | 1.163 horas de formación   |

### Academia de agilidad

Nuestra academia de agilidad tiene como objetivo asegurar un proceso de aprendizaje continuo por parte de los colaboradores que forman parte de los equipos de Comunidades Agile, a través de espacios de formación tanto en temas generales de agilidad, como en aspectos específicos de acuerdo con el tipo de rol desempeñado.

Las principales materias abordadas en los 19 cursos que impartimos en total fueron:

- Agile@Itau: elementos esenciales para la transformación y operación en Itaú
- Orientación al valor: impacto en el negocio
- Coaching: fomentando la mejora continua
- Desarrollo y crecimiento: metodología
- Marcos de trabajo y prácticas de agilidad: habilidades para el desarrollo de personas
- Diseño de productos: orientación al cliente
- Excelencia técnica: asegurar la calidad de los productos y servicios

**335** participantes

**5.555** horas de capacitación totales



**286.150 horas de capacitación en 2021, un 77% más aproximadamente en el periodo anterior.**

**48,59 de horas de capacitación promedio.**

#### Capacitación por cargo en 2021

| Cargo           | Total de horas mujeres | Total de horas hombres | Media de horas mujeres | Media de horas hombres | Número de capacitadas mujeres | Número de capacitados hombres | Porcentaje de capacitadas mujeres | Porcentaje de capacitados Hombres |
|-----------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Gerentes        | 1.165                  | 4.217                  | 50,66                  | 45,35                  | 23                            | 93                            | 19,8%                             | 80,2%                             |
| Subgerentes     | 2.526                  | 5.050                  | 58,75                  | 51,01                  | 43                            | 99                            | 30,3%                             | 69,7%                             |
| Jefes           | 28.923                 | 33.130                 | 79,24                  | 76,16                  | 365                           | 435                           | 45,6%                             | 54,4%                             |
| Profesionales   | 52.545                 | 56.017                 | 43,25                  | 42,73                  | 1.215                         | 1.311                         | 48,1%                             | 51,9%                             |
| Administrativos | 30.760                 | 27.280                 | 45,37                  | 46,08                  | 678                           | 592                           | 53,4%                             | 46,6%                             |
| Técnicos        | 29.018                 | 15.519                 | 42,36                  | 44,34                  | 685                           | 350                           | 66,2%                             | 33,8%                             |
| Total           | 144.937                | 141.213                | 48,17                  | 49,03                  | 3.009                         | 2.880                         | 51,1%                             | 48,9%                             |

## 6.4.3 Programa de liderazgo

Durante 2021 este programa de formación dirigido a los líderes del banco (gerentes, subgerentes y gestores o jefaturas) buscó estimular la transformación y contribuir con el cambio de mentalidad para conducir a los colaboradores en entornos dinámicos. Además, buscó profundizar y hacer más efectiva la gestión de equipos ágiles. Considera Lidera, Itaú Go y Transformarse para Crecer.

### Contenidos impartidos

- Herramientas de coaching para el gestor.
- Gestión de equipos híbridos.
- Cursos de agilidad, innovación, experiencia cliente.
- Liderazgo y herramientas para gestionar emociones.

### Participantes y horas de formación

- 922 participantes
- 9.899 horas de formación

### Principales resultados

- 608 aprobados en plan común (diez horas).
- Más de 8.000 horas de formación.

## 6.4.4 Evaluación de desempeño

404-3

Contamos con una cultura donde el feedback es fundamental para nuestro progreso y desarrollo laboral. Para monitorear la evolución de nuestros colaboradores e identificar oportunidades de mejora, elaboramos un ciclo de meritocracia. Este, internamente, se conoce como ciclo de performance, donde se evalúan los objetivos y las formas para alcanzarlos a través del alineamiento con “Nuestra Manera”.

Para ello, valoramos el desempeño en función del nivel de **cumplimiento de metas** y el nivel de **adhesión a los comportamientos que Itaú espera** encontrar en sus colaboradores. Los resultados sirven de base para la “Planificación Estratégica de Personas” (PEP), proceso que busca generar acciones de reconocimiento, desarrollo, retención y planificación de carrera.

Adicionalmente, contamos con un modelo diferenciado de medición de desempeño para los gerentes corporativos y sus reportes. Con esta metodología, un gerente es evaluado por su gestor directo y por otro gerente corporativo. De esta manera, aumenta la imparcialidad y la transparencia del proceso evaluativo.

En 2021 realizamos un ajuste del modelo para incorporar las exigencias del proceso de transformación digital: colaboración, cliente y performance. En total, **4.504 personas recibieron una evaluación de desempeño** durante el año.

Colaboradores evaluados en 2021

|                 | Mujer |       | Hombre |        |
|-----------------|-------|-------|--------|--------|
|                 | N°    | %     | N°     | %      |
| Gerentes        | 8     | 40,0% | 39     | 46,4%  |
| Subgerentes     | 37    | 94,9% | 87     | 104,8% |
| Jefes           | 284   | 96,6% | 365    | 98,4%  |
| Profesionales   | 897   | 82,4% | 991    | 87,9%  |
| Administrativos | 460   | 77,2% | 479    | 161,3% |
| Técnicos        | 459   | 82,3% | 254    | 48,8%  |
| Total           | 2.145 | 82,6% | 2.215  | 89,2%  |

## 6.5

# Bienestar y clima laboral

(Tema material)

103-1, 103-2, 103-3

### ¿Por qué es importante?

La conciliación de vida personal y familiar es una demanda creciente entre quienes se desempeñan en una organización. Lo anterior se ha reforzado en el contexto de emergencia sanitaria, en el cual las personas se han visto desafiadas a compatibilizar sus roles bajo nuevas formas de trabajo.

Por eso, dar tranquilidad a los trabajadores es clave. El modo de alcanzar un buen clima laboral es con una óptima gestión de personas que se ocupe de sus necesidades y expectativas de desarrollo profesional, además de su integridad.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Fortalecimos los programas de bienestar y salud de las personas. Además, en pandemia surgieron nuevas iniciativas para impulsar el cuidado físico y mental en el hogar, oficinas y sucursales. Realizamos acompañamientos extensivos a todos nuestros trabajadores y sus familias.

Así, dimos un paso importante en la construcción del banco del futuro. Las diferentes instancias que se desarrollaron se encuentran bajo el alero de Remote First, el nuevo modelo de trabajo híbrido que hemos formalizado en 2021.

Este sistema se adapta a las exigencias del mundo actual mediante espacios de trabajo, tecnologías y prácticas laborales que confluyen en armonía. Así podemos conectar con las necesidades de los clientes al centro de nuestras decisiones, sin olvidar que somos personas sirviendo a personas.

El alcance de este tema es interno y su gestión impacta en nuestros colaboradores.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ▶ Remote First.
- ▶ Encuesta Pulso de clima laboral.
- ▶ Beneficios para trabajadores y sus familias.
- ▶ Sistema de gestión preventivo en seguridad y salud.
- ▶ Diversos canales de contacto a disposición de nuestros colaboradores.
- ▶ Medidas preventivas ante emergencia sanitaria.
- ▶ Programa “Estamos Contigo”.
- ▶ Itaú Pausa.

## 6.5.1 Beneficios laborales

401-2

Buscamos día a día aportar al bienestar y calidad de vida de nuestros colaboradores con diversos beneficios. Algunos de ellos han sido negociados entre el banco y sus organizaciones sindicales, alcanzando acuerdos para extenderlos parcialmente al resto de las personas. Para acceder a estos beneficios se requiere contrato indefinido y estar afecto a un convenio colectivo.

Al cierre de diciembre de 2021, el 92,0% de nuestros colaboradores podía acceder al pago de alguna asignación por contar con estas condiciones.

### Principales beneficios para colaboradores y sus familias

#### Asignaciones

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

Nacimiento / adopción:  
156 beneficiados.

Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil:  
97 beneficiados.

Fallecimiento padre, madre, hijos (as) y cónyuge o conviviente civil:  
121 beneficiados.

Vacaciones: 3.556 bonos entregados.

#### Apoyo educación

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

Sala cuna y cuidadora para hijos (as) de colaboradoras menores a dos años: 233 beneficiadas.

Ayuda de jardín infantil para hijos (as) entre 2 y 5 años de colaboradoras: 232 beneficiadas.

2.112 colaboradores beneficiados con la asignación de matrícula.

#### Aguinaldos

Entregamos 9.426 aguinaldos en Fiestas Patrias y Navidad.

#### Salud

Seguro colectivo con Security.

Seguro de vida e invalidez: 5.080 colaboradores asegurados.

Seguro salud: 4.715 colaboradores asegurados.

Seguro catastrófico: 4.693 colaboradores asegurados.

Seguro dental: 4.715 colaboradores asegurados.

Seguro COVID-19: 5.564 colaboradores cubiertos con el seguro.

#### Permisos

Mi día: un día administrativo por semestre 3.686 usuarios.

Tarde libre el día del cumpleaños 1.214 usuarios.

Enfermedad grave o intervención quirúrgica de hijo (a), cónyuge o conviviente civil: 69 usuarios.

Nacimiento o adopción: 81 usuarios.

Matrimonio o Acuerdo de Unión Civil: 83 usuarios

Cambio de casa: 359 usuarios.

Fallecimiento familiar: 85 usuarios.

Examen médico preventivo: 89 usuarios.

Examen de grado: 17 usuarios.

Días de invierno: 622 usuarios.

Dos días adicionales al tomar diez días consecutivos de vacaciones entre el 1 de abril y 30 septiembre.

## 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.

Ayuda colegio especial: 21 colaboradores beneficiados.

## Para compartir en familia

### Itaú Kids Online Verano e Invierno 2021

Actividades virtuales lúdicas, recreativas y formativas para hijas e hijos de colaboradores del banco.

Se llevaron a cabo durante algunos días de las vacaciones de enero, febrero y julio.

Los niños realizaron talleres de cocina, comics, reciclaje y sostenibilidad, circo, manualidades, entre otras actividades. También, se entregaron premios por participación. En ambas vacaciones participaron 628 hijos e hijas de colaboradores.

**Salida anticipada prenatal:** una hora de salida anticipada desde la semana 30 de gestación.

**Regreso paulatino post natal:** salida anticipada a las 14:00 horas durante la primera semana y a las 16:00 horas las cuatro semanas siguientes.

15 colaboradoras durante 2021 solicitaron este permiso.

## 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 esta es menor a diez días. En 2021 el 43,1% de los colaboradores fue beneficiado con el pago de los tres primeros días de licencias médicas y el 82,7% recibió anticipo del subsidio de licencia médica durante el año 2021.

## Para estar saludable y en forma

### Pausa saludable

Dinámicas virtuales de ejercicios con una duración de 13 a 15 minutos, destinadas a generar distensión y también entretenimiento a través de Teams. Disponible para todos los colaboradores.

### Actividades deportivas

Se realizaron clases virtuales semanales de zumba, yoga, salsa, acondicionamiento físico, aerobox y pilates, entre otras. Tuvieron 496 visualizaciones durante el año 2021.

### 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. En 2021 se atendieron a 280 personas. Corresponde a un total de 4.174 orientaciones y/o atenciones.

## Para conocer los beneficios

### Mesa de Atención a Personas (MAP)

Nuestra MAP en 2021 tuvo cerca de 15.546 interacciones con colaboradores. A través de ella logramos atender consultas e inquietudes en diversos temas de gestión de personas, tales como beneficios, calidad de vida, vacaciones, procedimientos, entre otros.

## Para estudiar y disfrutar del tiempo personal

### 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 2021 se solicitaron 4.221 permisos asociados a 1.519 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 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 una hora y 45 minutos antes del término de la jornada laboral normal.

## Otros beneficios

### Talleres

Se realizaron nueve charlas y masterclass virtuales sobre cuidado personal, manejo del tiempo, trastornos del sueño, meditación, entre otras temáticas. En total participaron 1.823 colaboradores.

### Convenios

Contamos con 14 convenios con universidades, artículos escolares, culturales, gastronomía y telefonía. También tenemos convenios en salud y bienestar con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), ISAPRES, farmacias y cajas de compensación.

### Gift card Navidad

Para hijos(as) de hasta 12 años. En 2021, 1.863 colaboradores fueron beneficiados, correspondientes a 2.662 hijos(as).

## Permiso post natal

### 401-3

Promovemos la conciliación de la vida personal y laboral de las colaboradoras en la etapa de embarazo y a su retorno, una vez finalizado el postnatal.

Durante 2021, 166 colaboradores ejercieron su permiso post natal, con 455 días promedio de permiso.

#### Derecho a permiso post natal durante 2021

|                 | Hombres con derecho a permiso postnatal | Mujeres con derecho a permiso postnatal | Total de personas con derecho a permiso postnatal | Hombres que hicieron uso del permiso postnatal | Mujeres que hicieron uso del permiso postnatal | Total de personas que hicieron uso del permiso postnatal |
|-----------------|---|---|---|--|--|--|
| Gerentes        | 84                                      | 20                                      | 104   | 0  | 1  | 1  |
| Subgerentes     | 83                                      | 39                                      | 122   | 0  | 3  | 3  |
| Jefes           | 371                                     | 294                                     | 665   | 0  | 8  | 8  |
| Profesionales   | 1.127                                   | 1.089                                   | 2.216   | 1  | 70   | 71   |
| Técnicos        | 297                                     | 596                                     | 893   | 0  | 39   | 39   |
| Administrativos | 520                                     | 558                                     | 1.078   | 0  | 44   | 44   |
| Total           | 2.482                                   | 2.596                                   | 5.078   | 1  | 165  | 166  |

#### Horas promedio de permiso post natal durante 2021 según cargo

|                 | Total |
|-----------------|-------|
| Gerentes        | 16    |
| Subgerentes     | 23    |
| Jefes           | 86    |
| Profesionales   | 761   |
| Técnicos        | 436   |
| Administrativos | 498   |
| Total           | 1.820 |

#### Regreso al trabajo

|   | Total |
|---|-------|
| Número de empleados que han regresado                                 | 109   |
| Tasa de regreso al trabajo durante 2021                               | 5,9%  |
| Número de empleados que continúan tras 12 meses del permiso postnatal | 111   |
| Tasa de retención   | 102%  |

## Itaú Pausa

Dado el contexto de teletrabajo en 2021, desarrollamos dinámicas virtuales para nuestros colaboradores a través de Teams Live con una duración de entre 13 a 15 minutos que buscan, mediante ejercicios posturales para diferentes zonas del cuerpo y juegos lúdicos, entregar un momento de relajación y activación dentro de la jornada laboral.

El objetivo es promocionar los beneficios de la actividad física y la recreación durante la jornada laboral. A su vez, se busca entregar tips para fomentar hábitos y estilos de vida saludables.

De acuerdo con nuestra encuesta de satisfacción, el resultado indica que la instancia es muy beneficiosa, ya que ayuda a nuestros colaboradores a desconectarse, relajarse, renovar energías, entre otras cosas.

En total se emitieron 98 pausas saludables online durante el año 2021, las cuales tuvieron 886 conectados durante las emisiones. Cabe señalar que muchos colaboradores(as) las vieron en los días y horarios posteriores. De esta forma, la cantidad de visualizaciones es mayor a las registradas en Teams Live.

## 6.5.2 Clima laboral

En Itaú entendemos la importancia de un buen ambiente laboral, sobre todo en el contexto de transformación y agilidad en el que nos encontramos hoy como banco.

Por eso, nos preocupamos de realizar mediciones breves y periódicas que nos permitan levantar información de manera rápida. Además, nos importa gestionar de forma oportuna el nivel de satisfacción y recomendación de nuestros colaboradores para observar cómo se sienten, con el fin de implementar las acciones que sean necesarias para mejorar.

Ante la necesidad de realizar mediciones más efectivas, que nos permitieran actuar con prontitud, modificamos nuestra metodología. Ahora utilizamos dos evaluaciones de clima al año que se consolidan bajo “iTú Hablas”: encuesta Pulso y eNPS (employee Net Promoter Score).

“iTú Hablas” permite identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora en el ambiente laboral y en la gestión de los colaboradores. Esto se traduce en planes de acción co-creados a través de mesas de clima que se conforman en las distintas gerencias del banco.

### iTú Hablas:

Medición  
2 veces al año  
21 preguntas

#### Medición Pulso

Índice Global de Satisfacción  
19 preguntas que abarcan  
8 dimensiones:

- Colaboración
- Equidad
- Sentido humano
- Desarrollo
- Reconocimiento
- Comunicación
- Orgullo de pertenecer
- Desempeño

#### Medición eNPS:

Índice de recomendación sobre Itaú como lugar de trabajo.  
2 preguntas

Con los resultados obtenidos en la medición de abril, implementamos acciones que nos permitieron subir más de cinco puntos en la encuesta Pulso y más de 15 en eNPS.

### Resultados de la medición de clima laboral en 2021

#### “iTú Hablas” abril:



Pulso: 78,8%  
eNPS: 46,3%  
Tasa de respuesta: 92%

#### “iTú Hablas” octubre:



Pulso: 84,1%  
eNPS: 61,9%  
Tasa de respuesta: 89%

#### Planes de acción:

- Mesas de clima
- Reuniones ampliadas
- Programa “Reconoce”
- Comunicados

#### Pilares de trabajo:

- Carga laboral
- Reconocimiento
- Desarrollo



## 6.5.3 Salud y seguridad

403-9 403-10

### Resguardo ante el COVID-19

Durante 2021, y considerando el contexto de pandemia, nos enfocamos en resguardar la salud de nuestros colaboradores de mayor riesgo, ya sea por edad o enfermedades base. Mantuvimos los informes tres veces por semana sobre casos activos y manejo de aforos, con un exhaustivo seguimiento caso a caso.

En sucursales, avanzamos gradualmente en presencialidad, de acuerdo con la fase en la que se encontraba cada ciudad donde estamos presentes. Además, flexibilizamos la modalidad remota en sistemas de turnos incluyendo a quienes se desempeñan como cajeros.

### Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo

403-1

En septiembre de 2021 implementamos un sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo que integra elementos de la Norma ISO 45100. En su fase inicial, considera a 41 sucursales y proyectamos cubrir 150 instalaciones en los próximos años.

En el marco de esta implementación, realizamos tres capacitaciones en las que participaron 50 colaboradores.

| Indicadores de salud y seguridad de los últimos tres años | 2019  | 2020  | 2021 |
|---|-------|-------|------|
| Número de accidentes de trabajo con tiempo perdido        | 33    | 17    | 20   |
| Días perdidos por accidentes                              | 676   | 205   | 446  |
| Promedio de días perdidos por accidente                   | 20,4  | 12,1  | 22,3 |
| Tasa accidentabilidad                                     | 0,6%  | 0,3%  | 0,4% |
| Tasa de siniestralidad                                    | 12,6% | 3,9%* | 8,8% |
| Índice de frecuencia                                      | 2,4   | 1,3*  | 1,6  |
| Índice de gravedad  | 49,9  | 15,4* | 35,0 |
| Índice de severidad de accidentes de tiempo perdido (ISA) | 4,98  | 1,54  | 0    |

\* Los datos presentan diferencias con respecto a la Memoria Integrada 2020, debido a que ese año se reportaron cinco enfermedades profesionales con 113 días de reposo, las que posteriormente en 2021 fueron apeladas por la Mutua de Seguridad y consideradas "no laborales", siendo desestimadas en el cálculo actualizado de 2021.

### Cultura de autocuidado

Durante 2021 presentamos 20 accidentes laborales con tiempo perdido, con una tasa de accidentabilidad del 0,4%.

Cuando ocurre un accidente, este es investigado para identificar las causas que lo originaron, para luego realizar capacitaciones específicas de la razón del evento. Además, para reforzar la cultura del autocuidado, gestionamos campañas comunicacionales relacionadas a las situaciones más reiterativas que provocan los accidentes de nuestros colaboradores.

Respecto a enfermedades profesionales, realizamos seguimiento a todos los casos que ingresan al organismo administrador de la Ley N° 16.477. Ante esto, se aplica el protocolo de riesgos psicosociales ISTAS 21.

En 2021, se presentaron 22 casos de enfermedades profesionales, principalmente asociadas a salud mental y trastornos musculoesqueléticos de extremidad superior. Para prevenir estas situaciones, desde nuestro departamento de Riesgos Laborales realizamos capacitaciones y envío de boletines preventivos con foco en los aspectos de accidentes de trabajo.



## 6.6 Inclusión y diversidad

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

Hoy en día, uno de los desafíos de la sociedad es ser conscientes del valor de la diversidad, tanto a nivel de cambio cultural como también en la protección a través de legislación que sancione prácticas discriminatorias.

En Itaú valoramos la diversidad como factor que enriquece nuestra cultura, nos permite fomentar la innovación y una mayor cercanía nuestros grupos de interés. Al avanzar en inclusión y diversidad, podemos conocer mejor a las personas y enriquecer nuestro rol como banco del futuro. Por eso, propiciamos ambientes de trabajo que favorezcan una cultura de integración con diferentes visiones y modos de ser. Queremos que nuestra organización entregue oportunidades de desarrollo pleno y sea el reflejo de una sociedad que camina en este sentido.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Comprendemos la diversidad desde una perspectiva amplia referente a género, nacionalidad, orientación sexual, edad, situaciones de discapacidad, así como también cualquier aspecto –ya sea experiencias, valores y actitudes– que nos diferencian. En esta línea, la inclusión nos permite respetar la individualidad de cada persona, al potenciar su incorporación y sentido de pertenencia a la nuestra cultura Itaú, sintiéndose uno mismo.

En concreto, uno de los avances internos ha sido la consolidación en la paridad de género, reforzando el trabajo en torno al liderazgo femenino. Respecto al tema de diversidad sexual, buscamos promover ambientes de mayor confianza para visibilizar el tema. Para ello, nos aliamos con la red Pride Connection.

En la temática discapacidad, en tanto, avanzamos en la elaboración de planes de acción para sensibilizar a la organización sobre esta materia. Por último, planeamos generar alianzas para ir más allá de lo exigido por la Ley de Inclusión.

El alcance de este tema es interno, y su gestión impacta en nuestros colaboradores y colaboradoras.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ▶ Programa iElla.
- ▶ Participación en Expo Inclusión.
- ▶ Iniciativa “Jueves de diversidad”.
- ▶ Alianza con Pride Connection.

## 6.6.1 Promoción de la inclusión y diversidad

Queremos ser una organización que refleje la sociedad de la que somos parte: diversa e inclusiva, donde cada uno pueda ser quien quiera ser, desarrollando sus talentos y sus capacidades en un ambiente de respeto.

Para eso, durante 2021 hemos fortalecido nuestra gestión en materia de inclusión y diversidad. En primer lugar, creamos un área destinada a velar por una gestión enfocada en tres ejes: equidad de género, visibilización de la diversidad sexual y discapacidad.

Además, nos encontramos en un proceso de robustecimiento de nuestra normativa interna de diversidad para elevarla a una política de diversidad, inclusión y no discriminación.

En esta línea, contamos con un canal anónimo para que colaboradores y colaboradoras puedan realizar denuncias en materia de discriminación y acoso.

### Jueves de Diversidad

Durante el año y con el objetivo de fortalecer nuestra cultura de inclusión y diversidad, realizamos un total de tres seminarios virtuales que denominamos “Jueves de Diversidad”. Cada uno estuvo enfocado en las siguientes temáticas: equidad de género, LGBT+ y discapacidad.

Estos se realizaron en modalidad virtual y contaron con la participación de 250 personas interesadas en aprender sobre estas temáticas.

### Nuestros avances en inclusión y diversidad

#### Equidad de género

- A través del programa iElla realizamos actividades de mentoring, coaching y generación de comunidad para las mujeres que forman parte de Itaú.
- Redefinimos nuestro modelo de incentivos para incluir el bono de gestión que ahora considera tiempos de pre y post natal.
- Aumentamos la presencia femenina en áreas como TI y finanzas.
- Actualizamos los procesos de selección para la plana ejecutiva, considerando: al menos una mujer en la terna final y una mujer evaluadora.
- Adscribimos y participamos en la elaboración del primer decálogo para fomentar la participación de las mujeres en el mundo financiero.

#### Visibilización de la diversidad sexual

- Durante octubre realizamos una charla semanal en torno al tema de diversidad sexual en el trabajo para generar sensibilización, cultura y empatía.
- En 2022 se desplegará el programa de diversidad sexual, en conjunto con la consultora Grupo Pride Connection, para dar visibilidad a distintas realidades, además de generar un ambiente de mayor confianza y empatía en el equipo de trabajo.

#### Discapacidad

- Implementamos planes de sensibilización y generamos alianzas con el equipo de Banca Minorista para ir más allá de la cuota exigida por la Ley N° 20.422 sobre discapacidad.



## Comunidad de mujeres iElla

Este espacio de conversación, conocimiento, co-construcción e intercambio de experiencias busca potenciar el talento y empoderamiento de las mujeres que forman parte del equipo Itaú.

Luego de su lanzamiento en septiembre de 2020, iElla se ha fortalecido para 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.

iElla está formada por facilitadoras, quienes tienen un rol de liderazgo en la organización, y también por 180 mujeres quienes forman parte de la comunidad. Así, tanto las facilitadoras como las participantes reciben herramientas para desarrollar habilidades y conocimientos en materia de empoderamiento y equidad de género.

El programa se llevó a cabo entre junio y octubre de 2021. Este permitió la conformación de 12 grupos a cargo de duplas de facilitadoras quienes, a su vez, recibieron herramientas de mentoría a través de seis sesiones con expertas.

Durante al año, además, realizamos cinco sesiones con quienes forman parte de la comunidad, y tres seminarios virtuales “iElla” que contaron con la participación de 150 mujeres, aproximadamente.

### Indicadores de diversidad

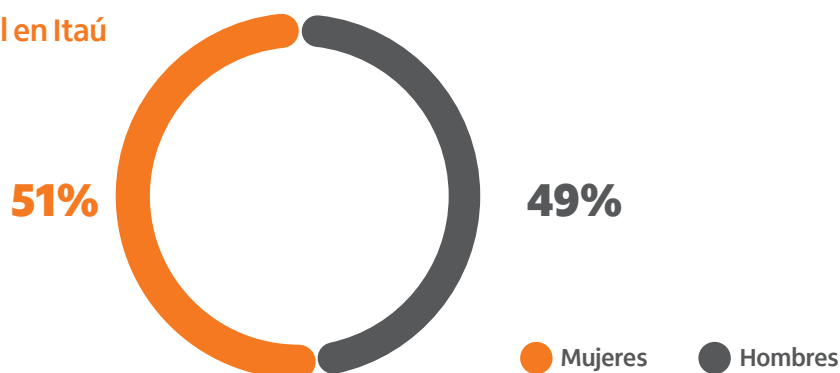
405-1

|                                       | 2019  | 2020  | 2021  |
|---------------------------------------|-------|-------|-------|
| Personas en situación de discapacidad | 0,9%  | 0,7%  | 0,7%  |
| Personas menores de 30 años           | 15,0% | 13,0% | 12,0% |
| Personas migrantes                    | 4,6%  | 5,4%  | 6,1%  |

## Diversidad de género

El 51% de nuestra dotación está conformada por mujeres. De ellas, el 12,8% tiene un cargo de jefatura.

### Dotación total en Itaú





### Total de colaboradores por género en los últimos tres años

|                 | 2019         |              | 2020         |              | 2021         |              |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                 | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      | Hombres      | Mujeres      |
| Gerentes        | 97           | 22           | 85           | 22           | 84           | 20           |
| Subgerentes     | 102          | 44           | 88           | 41           | 83           | 39           |
| Jefes           | 392          | 346          | 382          | 336          | 371          | 294          |
| Profesionales   | 1.105        | 1.126        | 1.071        | 1.052        | 1.127        | 1.089        |
| Técnicos        | 351          | 744          | 310          | 634          | 297          | 596          |
| Administrativos | 610          | 677          | 568          | 631          | 520          | 558          |
| <b>Total</b>    | <b>2.657</b> | <b>2.959</b> | <b>2.504</b> | <b>2.716</b> | <b>2.482</b> | <b>2.596</b> |

### Indicadores de equidad de género en los últimos tres años

|  | 2019  | 2020  | 2021  |
|--|-------|-------|-------|
| Porcentaje de mujeres en la plantilla total  | 53,0% | 52,0% | 51,0% |
| Porcentaje total de mujeres en roles directivos <sup>1</sup>   | 9,1%  | 6,7%  | 7,7%  |
| Porcentaje total de mujeres en roles gerenciales <sup>2</sup>  | 18,0% | 21,0% | 19,0% |
| Porcentaje de mujeres que ocupan cargos de jefatura <sup>3</sup>   | 44,0% | 45,0% | 42,0% |
| Porcentaje de mujeres en cargos de liderazgo <sup>4</sup>  | 41,0% | 42,0% | 40,0% |
| Porcentaje de mujeres que ocupan puestos directivos en funciones generadoras de ingresos en función del total de personas que ocupan estos cargos <sup>5</sup> | 13,0% | 17,0% | 18,0% |
| Porcentaje de mujeres en puestos de STEM en función del total de puestos STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemática)                                   | 32,0% | 30,0% | 28,0% |

<sup>1</sup> Considera mujeres en el directorio respecto al total de personas en el cargo.

<sup>2</sup> Considera mujeres en cargos de Gerencia Corporativa y gerencia respecto al total de personas en el cargo.

<sup>3</sup> Considera mujeres en cargos de subgerencias y jefaturas, respecto al total de personas en el cargo.

<sup>4</sup> Considera mujeres en cargos de Gerencia corporativa, gerencia, subgerencia y jefaturas respecto al total de personas en el cargo.

<sup>5</sup> Considera la totalidad de mujeres que se desempeñan en la Gerencia de banca minorista, Gerencia mayorista y Gerencia de tesorería. Excluye las mujeres que se desempeñan en áreas de cobranza de banca minorista, operaciones de banca minorista y productos e inversiones, debido a que son consideradas áreas de soporte interno a las áreas generadoras de ingreso.



## Remuneración equitativa

### 102-36

A través del marco general de la gestión de compensaciones, establecemos la metodología a utilizar para garantizar la atracción y retención de talento, siendo competitivos con el mercado y equitativos internamente.

Buscamos ofrecer oportunidades equitativas y competitivas a nuestros colaboradores. Para ello, contamos con un modelo de compensaciones basado en escalas de remuneraciones acordes al cargo y área de desempeño para desarrollar una ruta profesional atractiva dentro de la organización. Nuestra Gerencia de Compensaciones, Servicios y P&A actualiza anualmente sus análisis de compensaciones en estudios de mercado tanto propios como externos, así como metodologías de cálculo validadas internacionalmente, procurando una equidad razonable entre las personas y competitividad ante el mercado.

En la siguiente tabla se transparentan la relación de los sueldos brutos promedio con respecto a:

1. El punto medio de mercado (100%), considerada una renta competitiva de referencia para cada cargo.
2. la brecha entre hombres y mujeres por cargo y segmento.

#### Brecha salarial según cargo y sexo

| 2020            | Áreas de apoyo |         |            | Áreas de negocio |         |            |
|-----------------|----------------|---------|------------|------------------|---------|------------|
|                 | Mujeres        | Hombres | Diferencia | Mujeres          | Hombres | Diferencia |
| Gerentes        | 104%           | 109%    | -5%        | 97%              | 107%    | -10%       |
| Subgerentes     | 112%           | 111%    | 1%         | 110%             | 109%    | 1%         |
| Jefes           | 101%           | 105%    | -4%        | 99%              | 98%     | 1%         |
| Profesionales   | 96%            | 101%    | -5%        | 104%             | 103%    | 1%         |
| Técnicos        | 88%            | 89%     | -1%        | 104%             | 103%    | 1%         |
| Administrativos | 95%            | 98%     | -3%        | 101%             | 105%    | -4%        |

La tabla hace una distinción entre Área de apoyo y Área de negocio, debido a la diferencia en la naturaleza de sus funciones y la valorización del mercado.

#### Brecha salarial según cargo y sexo

| 2021            | Áreas de apoyo |         |            | Áreas de negocio |         |            |
|-----------------|----------------|---------|------------|------------------|---------|------------|
|                 | Mujeres        | Hombres | Diferencia | Mujeres          | Hombres | Diferencia |
| Gerentes        | 103%           | 115%    | -12%       | 102%             | 113%    | -11%       |
| Subgerentes     | 114%           | 114%    | 0%         | 105%             | 105%    | 0%         |
| Jefes           | 101%           | 103%    | -2%        | 101%             | 102%    | 0%         |
| Profesionales   | 95%            | 101%    | -5%        | 115%             | 112%    | 4%         |
| Técnicos        | 92%            | 94%     | -2%        | 104%             | 105%    | -1%        |
| Administrativos | 98%            | 103%    | -4%        | 108%             | 113%    | -5%        |

La tabla hace una distinción entre Área de apoyo y Área de negocio, debido a la diferencia en la naturaleza de sus funciones y la valorización del mercado.

## 6.7

# Responsabilidad con la cadena de suministro

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

Buscamos alinear a nuestros proveedores con el propósito de ser un banco líder en performance sustentable y satisfacción de clientes. Para ello, velamos por mantener una gestión responsable que sea transversal a los procesos de selección, ejecución y evaluación de los bienes y servicios brindados.

Aspiramos a generar una cadena de suministro que tenga mecanismos de vinculación, gestión y desarrollo con beneficio mutuo. Aquí la tecnología juega un rol fundamental con la digitalización: desde los procesos de compra hasta las plataformas de comercialización de productos hacia los clientes.

### ¿Cómo lo gestionamos?

En 2021 cambiamos los criterios y tipos de evaluación para proveedores. Presentamos un modelo de revisión más simple y completo que se enfoca tanto en los puntos críticos, como en aquellos que significan riesgos altos para el negocio. Este nuevo sistema conlleva un monitoreo interno que permite evaluar de forma continua cada ámbito de acción.

El alcance de este tema es externo, y su gestión impacta a nuestros proveedores.



### Nuestras guías para gestionarlo

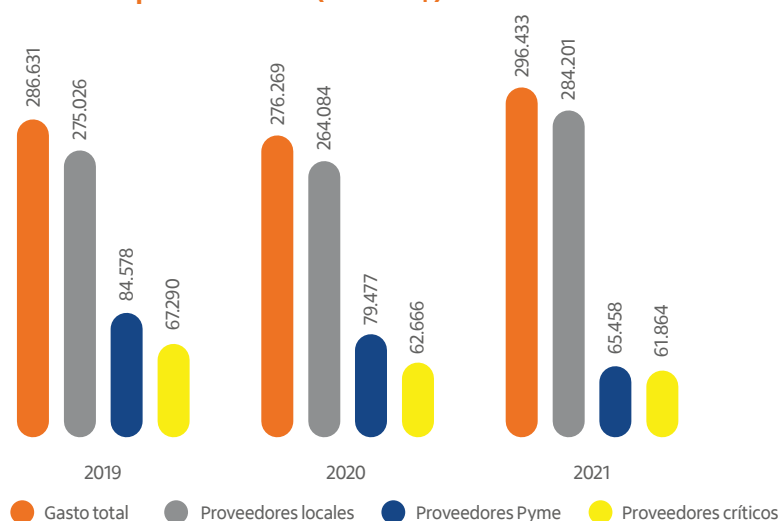
- Modelo de compras y pagos
- Optimización del proceso de compras
- Nueva evaluación de proveedores

## 6.7.1 Nuestra cadena de suministro

102-9 204-1

Nuestra cadena de suministro está compuesta por 1.926 proveedores, un 9% más que en 2020. El 94% de ellos son proveedores nacionales, de los cuales el 83% pertenecen a la Región Metropolitana. Además, un 60% de nuestros proveedores son Pyme.

Gasto en proveedores (en MM\$)



### Proveedores críticos

Son todos aquellos proveedores (entidad o empresa externa) que proporcionan a Itaú un servicio que afecta directamente los estados financieros, el cumplimiento normativo, la continuidad del negocio, la seguridad de la información (de colaboradores, clientes o accionistas) y la calidad de los servicios, productos, información e imagen del banco.

|   | 2019  | 2020  | 2021  |
|---|-------|-------|-------|
| Número total de proveedores                 | 1.896 | 1.769 | 1.926 |
| Número de proveedores Pyme                  | 959   | 897   | 1.159 |
| Porcentaje del gasto en proveedores Pyme    | 30%   | 29%   | 22%   |
| Número de proveedores locales               | 1.813 | 1.626 | 1.814 |
| Porcentaje del gasto en proveedores locales | 96%   | 96%   | 96%   |
| Número de proveedores nacionales            | 1.813 | 1.626 | 1.814 |
| Número de proveedores internacionales       | 83    | 143   | 112   |
| Número de proveedores críticos              | 47    | 47    | 56    |
| Porcentaje de compras proveedores críticos  | 23%   | 23%   | 21%   |



## Política de pago a proveedores

Como reflejo de nuestra permanente preocupación por mantener relaciones de beneficio mutuo con nuestros proveedores y de acuerdo con la entrada en vigor de la Ley N° 21.193, desde el 1 de enero de 2020, en Itaú pagamos a todos nuestros proveedores en un plazo máximo de 30 días.

En esta misma línea, por decisión de nuestro Comité Ejecutivo, desde abril de 2020 y en respuesta a los efectos de la pandemia, seguimos pagando a todos nuestros proveedores Pyme a siete días. Esto, siempre que el flujo cumpla con la normativa interna vigente.

| Días promedio de pago a proveedores durante los últimos tres años | 2019  | 2020 | 2021 |
|---|-------|------|------|
| Proveedores grandes   | 11    | 15   | 13   |
| Proveedores Pymes   | 10    | 6    | 6    |
| Total de proveedores  | 1.050 | 990  | 849  |

| Pago a proveedores nacionales en 2021 |                         |                    |                       |
|---------------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| Días de pago                          | Número facturas pagadas | Monto total (MM\$) | Número de proveedores |
| Menor a 30 días                       | 17.288                  | 225.762.656.559    | 848                   |
| Entre 31 y 60 días                    | 168                     | 1.029.205.028      | 65                    |
| Más de 60 días                        | 30                      | 216.306.549        | 21                    |
| Total                                 | 17.486                  | 227.008.168.136    | 934                   |

| Pago a proveedores extranjeros en 2021 |                         |                    |                       |
|--|-------------------------|--------------------|-----------------------|
| Días de pago                           | Número facturas pagadas | Monto total (MM\$) | Número de proveedores |
| Menor a 30 días                        | 654                     | 15.994.649.489     | 79                    |
| Entre 31 y 60 días                     | N/A                     | N/A                | N/A                   |
| Más de 60 días                         | N/A                     | N/A                | N/A                   |
| Total                                  | 654                     | 15.994.649.489     | 79                    |

## 6.7.2 Evaluación de proveedores

414-1 308-1

### Actualización del modelo de evaluación de proveedores

Para mejorar la gestión de los riesgos de la externalización de nuestros servicios, durante 2021 trabajamos en la actualización del modelo de evaluación de proveedores. Esta busca mejorar nuestro conocimiento sobre ellos, con el fin de robustecer la gestión de la cadena de aprovisionamiento del banco.

#### Objetivos

- Actualizar el proceso con criterios de simplicidad y agilidad.
- Anticipar posibles riesgos a través del monitoreo de sus variables críticas.
- Mejorar la clasificación de los riesgos de nuestros proveedores para una mejor gestión.

#### Actualizaciones consideradas

**Ámbitos de evaluación:** de seis a ocho ámbitos para evaluación de proveedores, incluyendo dos ámbitos de recomendación asociados a sostenibilidad y calidad de servicio.

- **Criterios:** revisión de los criterios actuales con foco en los riesgos.
- **Resultado:** clasificación por nivel de riesgo (bajo, medio y alto) de cada ámbito.
- **Periodicidad:** por nivel de riesgo de cada ámbito y monitoreo periódico en función del mismo.

#### El proceso de evaluación de proveedores de Itaú considera los siguientes criterios

- Criticidad del servicio
- Monto de compra anual
- Ingreso a las dependencias del banco

Cada uno de estos criterios busca mitigar un riesgo particular, según una matriz de evaluación que considera los siguientes aspectos:

| Riesgo Operacional   |
|--|
| Determina la criticidad asociada al riesgo operacional, continuidad de negocio y seguridad de la información.  |
| Recursos Humanos   |
| Verificación del cumplimiento de leyes laborales y conflictos de interés con colaboradores activos de Itaú.  |
| Anti-Money Laundering (AML)  |
| Riesgos relacionados al cumplimiento de las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.  |
| Parte Relacionada  |
| Identificación de operaciones con partes relacionadas conforme a lo indicado en la Política de Créditos para operaciones crediticias con relacionados, conforme al título XVI de la Ley N°18.046 sobre sociedades anónimas, emitida por la Gerencia Corporativa Legal. |
| Riesgo Financiero  |
| Verifica lo relacionado a salud y comportamiento financiero del proveedor.   |
|  |
| Validación de la correcta constitución de sociedad, modificaciones, poderes y representantes.  |
| Prevención de Riesgo   |
| Cumplimiento de todas las normas relacionadas con higiene y seguridad.   |

**657**

**proveedores  
fueron  
reevaluados  
durante  
2021. Esto  
representa el  
34% del total  
de empresas  
proveedoras  
del banco.**

## Evaluación social y de gobernanza de proveedores

Los temas sociales y de gobernanza son considerados en la evaluación de proveedores a través la revisión de Anti-Money Laundering (AML) y prevención de riesgo. Además, la formalización de cada contrato contiene cláusulas normativas que abordan tópicos como el trabajo infantil, Ley N° 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y cumplimiento de la regulación vigente, entre otros aspectos.

Durante 2021 trabajamos en actualizar la evaluación de prevención de riesgo con el objetivo de empezar su aplicación a partir de 2022. Mediante este proceso buscamos resguardar la aplicación de la regulación vigente en términos de higiene y seguridad de quienes se desempeñan en las empresas proveedoras.

Para esta evaluación se solicitará la documentación correspondiente al proveedor en función del nivel de riesgo de la actividad prestada, considerando la duración y tipo de servicio prestado.

# 207

**proveedores fueron evaluados en el ámbito de prevención de riesgo en 2021. Esto representa un 10,7% del total de proveedores vigentes.**



## 6.8

# Uso responsable de los recursos

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

La preocupación por el cuidado de los recursos naturales es inherente a cualquier actividad de negocio, ya sea esta intensiva o no en su uso. Los riesgos asociados a los efectos del cambio climático son de inmensa preocupación a nivel mundial y por eso, asumimos nuestro rol y nos hacemos cargo de nuestros impactos.

### ¿Cómo lo gestionamos?

La Gerencia de Infraestructura vela por el uso adecuado de los recursos, considerando energía, agua, insumos y residuos. Para eso, realizamos evaluaciones de eficiencia energética e hídrica de nuestras operaciones y estamos elaborando una campaña cultural que genere conciencia entre nuestros trabajadores del apagado de luces, disminución de uso de equipos de aire acondicionado, uso racional del agua y otras iniciativas para el cuidado ambiental.

Además, durante 2021 realizamos el proceso de medición de la línea base para nuestra huella de carbono. Como resultado, elaboraremos una hoja de ruta para su reducción de cara a 2024.

El alcance de este tema es interno y externo, y su gestión impacta en todos nuestros stakeholders.



### Nuestras guías para gestionarlo

- » Gestión de residuos electrónicos con fundación Chilenter.
- » Medición de Huella de Carbono para el periodo 2021.
- » Elaboración de hoja de ruta de reducción de emisiones para periodo 2022-2024.
- » Iniciativa de reciclaje de residuos en conjunto con BZero.

## 6.8.1

# Infraestructura sostenible

Entendemos que nuestro quehacer genera impactos en el entorno. Por lo mismo, nos preocupamos de gestionar responsablemente nuestros recursos en aspectos tales como el agua, la energía y la generación de residuos.

En Itaú contamos con un total de 143 propiedades en donde se llevan a cabo nuestras operaciones. Es decir, contamos con 112.417 m<sup>2</sup> que debemos gestionar en materia ambiental.

|                        | m <sup>2</sup> 2021 | N° de propiedades 2021 |
|------------------------|---------------------|------------------------|
| Propiedades arrendadas | 101.979             | 149                    |
| Propiedades propias    | 10.439              | 13                     |
| Total propiedades      | 112.147             | 143                    |

Como consecuencia de nuestro modelo de trabajo, estamos en proceso de desocupar 15 pisos de nuestro edificio corporativo. Esto significa una disminución considerable en el consumo de energía, gas y climatización.

## Energía

**302-1 302-2 302-3 302-4**

En el ámbito de la eficiencia energética, avanzamos en el desarrollo de una campaña de ahorro de energía, a implementarse durante enero de 2022. El objetivo persigue incentivar un cambio en el comportamiento de nuestros colaboradores y consiste en el envío de correos electrónicos a nuestra red de sucursales, con mensajes que promuevan buenas prácticas en el uso eficiente de la energía.

### Mensajes para promover el buen uso de la energía:

- Apaga la luz al término de la jornada.
- Ajusta el termostato de tu AA (programa automático 22°).
- Enciende tu aire acondicionado diez minutos antes, así climatizarás la sala sin necesidad de exigirle mayor potencia de arranque.
- Cierra puertas y ventanas cuando utilices los aires acondicionados.
- Ajusta el brillo de tu pantalla.
- Desconecta enchufes o cargadores cuando no los estés utilizando.

## Consumo energético dentro de la organización

### Consumo energético dentro de la organización

| Aspecto   | Unidad             | 2019   | 2020   | 2021   |
|---|--------------------|--------|--------|--------|
| Energía total requerida dentro de la organización | GJ                 | 70.399 | 65.870 | 55.451 |
| Combustibles fósiles                              | GJ                 | 371    | 402    | 355    |
| Electricidad promedio de la red                   | GJ                 | 70.027 | 65.469 | 55.096 |
| Electricidad 100% renovable                       | GWh                | 0      | 0      | 0      |
| Superficie oficinas + sucursales                  | mil m <sup>2</sup> | 134    | 129    | 112    |
| Energía total / superficie oficinas + sucursales  | GJ/m <sup>2</sup>  | 0,53   | 0,51   | 0,49   |
| Costo de la energía                               | US\$ M             | 2,9    | 2,6    | 2,0    |

En 2021 consumimos un 16% menos de energía total a nivel interno, influenciado en gran parte por una disminución de los metros cuadrados de oficinas operativas –que disminuyeron un 13%- y un menor consumo de electricidad de la red, que se redujo en 16%.

## Consumo energético fuera de la organización

### Consumo energético fuera de la organización

| Aspecto   | Unidad | 2019   | 2020   | 2021   |
|---|--------|--------|--------|--------|
| Energía total requerida fuera de la organización      | GJ     | 32.248 | 31.085 | 25.372 |
| Servicio de data center externo 5                     | GJ     | 4.032  | 3.874  | 3.874  |
| Servicios de transporte de valores                    | GJ     | 6.510  | 6.281  | 3.664  |
| Servicios de transporte de Courier                    | GJ     | 5.617  | 4.433  | 4.296  |
| Acceso clientes vía plataformas digitales             | GJ     | 13.185 | 14.022 | 11.151 |
| Operación ATM isla (fuera de sucursales) más terceros | GJ     | 2.903  | 2.474  | 2.447  |

A nivel externo, disminuimos en un 18% el uso de energía eléctrica, principalmente por una fuerte reducción en el servicio de transporte de valores (-43%) y una considerable disminución del acceso de clientes vía plataformas digitales (-20%).



## Cambio climático

305-1 305-2 305-3 305-4

Al cerrar el año 2021, desarrollamos un nuevo proceso de Huella de Carbono<sup>6</sup>, con el objetivo de cuantificar nuestras emisiones a la atmósfera. Los datos nos permitieron identificar nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3, determinando que las principales provienen de los viajes de clientes al banco, seguido por la electricidad de nuestras operaciones. Entre las iniciativas que contribuirán a disminuir viajes están la apertura de sucursales digitales, la mejora de funcionalidades de la App y la página web, así como el trabajo a distancia de los colaboradores a través del modelo de trabajo remote first.

<sup>6</sup> Consumo de los dos data center externos fue estimada de acuerdo con la tendencia anual precedente.  
La huella de carbono 2021 midió el impacto el cambio climático considerando la cadena completa de valor.  
Se excluye el impacto en emisiones GEI del financiamiento del banco.

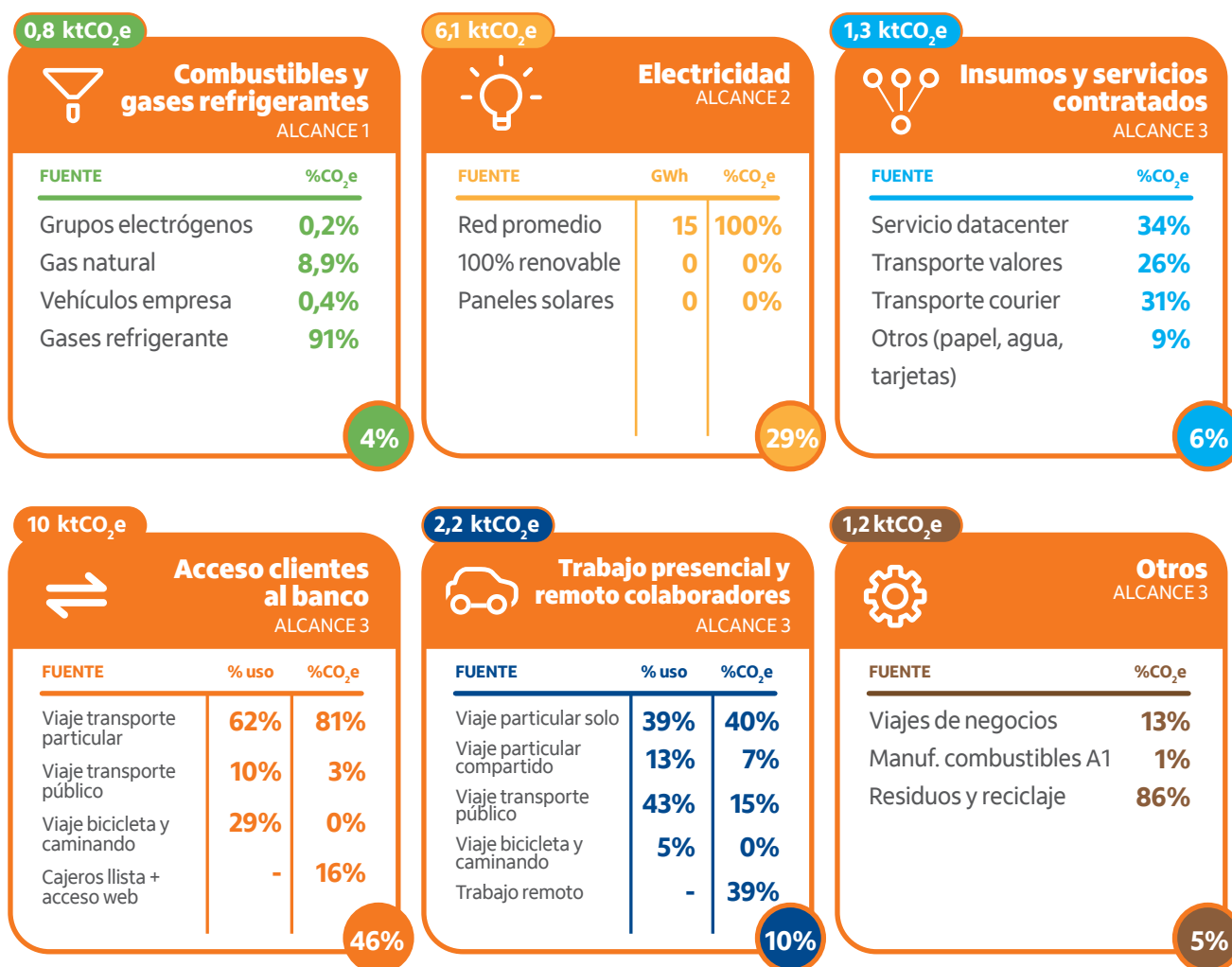
### Huella de Carbono

#### Inventario de Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

v29/enero/2022

Itaú - Año 2021

# 21 ktCO<sub>2</sub>e



Nota: Podrían aparecer diferencias en la suma de los porcentajes parciales debido al redondeo de valores.  
Emisiones de alcance 2 reportadas con el método de ubicación.  
Se excluye el impacto en emisiones GEI del financiamiento del banco.

Fuente: Proyectae

A partir de la Huella de Carbono 2021, durante el año 2022 desarrollaremos una hoja de ruta para abordar la reducción de emisiones en los alcances 1, 2 y 3 con objetivos y metas desafiantes para los próximos años. Buscamos contribuir a la lucha contra el cambio climático y, en ese sentido, el uso de los recursos naturales en nuestra operación resulta prioritario.

#### Emisiones de GEI según alcance + Intensidad de emisiones

| Categoría                                 | Unidad             | 2019   | 2020   | 2021   | % respecto al total |
|---|--------------------|--------|--------|--------|---------------------|
| Combustión en fuentes fijas               | tCO <sub>2</sub> e | 86     | 82     | 71     | 0%                  |
| Combustión en fuentes móviles             | tCO <sub>2</sub> e | 0      | 3      | 3      | 0%                  |
| Emisiones fugitivas                       | tCO <sub>2</sub> e | 187    | 232    | 712    | 3%                  |
| Subtotal Alcance 1                        | tCO <sub>2</sub> e | 273    | 317    | 780    | 4%                  |
| Consumo eléctrico (método mercado)        | tCO <sub>2</sub> e | 7.894  | 6.972  | 6.070  | 29%                 |
| Subtotal Alcance 2                        | tCO <sub>2</sub> e | 7.894  | 6.972  | 6.070  | 29%                 |
| Subtotal Alcance 1+2                      | tCO <sub>2</sub> e | 8.168  | 7.290  | 6.855  | 32%                 |
| Insumos de oficina + tarjetas bancarias   | tCO <sub>2</sub> e | 248    | 211    | 151    | 1%                  |
| Servicio de datacenter externo            | tCO <sub>2</sub> e | 455    | 413    | 427    | 2%                  |
| Manufactura combustibles de alcance 1     | tCO <sub>2</sub> e | 12     | 12     | 13     | 0%                  |
| Servicio de transporte de valores         | tCO <sub>2</sub> e | 602    | 581    | 333    | 2%                  |
| Servicio de transporte de courier         | tCO <sub>2</sub> e | 519    | 410    | 397    | 2%                  |
| Residuos y reciclaje                      | tCO <sub>2</sub> e | 1.243  | 1.085  | 987    | 5%                  |
| Viajes de negocio                         | tCO <sub>2</sub> e | 799    | 357    | 151    | 1%                  |
| Transporte de colaboradores               | tCO <sub>2</sub> e | 4.792  | 2.711  | 2.176  | 10%                 |
| Acceso al banco: Traslado de clientes     | tCO <sub>2</sub> e | 9.968  | 7.792  | 8.142  | 39%                 |
| Acceso al banco: Cajeros islas + terceros | tCO <sub>2</sub> e | 327    | 263    | 270    | 1%                  |
| Acceso al banco: Página web               | tCO <sub>2</sub> e | 1.486  | 1.493  | 1.229  | 6%                  |
| Proyectos y actividades financiadas       | tCO <sub>2</sub> e | exc    | exc    | exc    | exc                 |
| Subtotal Alcance 3                        | tCO <sub>2</sub> e | 20.450 | 15.329 | 14.276 | 68%                 |
| Total de emisiones de GEI                 | tCO <sub>2</sub> e | 28.618 | 22.619 | 21.131 | 100%                |

#### Emisiones de GEI según alcance + Intensidad de emisiones

| Superficie oficinas + sucursales                           | Mil m <sup>2</sup>                 | 134 | 129 | 112 |
|--|------------------------------------|-----|-----|-----|
| Emisiones de GEI (A1+2) / Superficie oficinas + sucursales | kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> | 61  | 56  | 61  |

## Consumo de papel

### 301-1

El papel es un insumo relevante para nuestras operaciones y, con el fin de reducir el impacto ambiental de su utilización, durante 2021 avanzamos en el cambio de insumos de aseo, con una línea ecológica de papel higiénico y toalla de papel, en un primer piloto en nuestra sucursal de Nueva Las Condes.

Los insumos cuentan con Certificación FSC®, es decir, se producen con los mejores procedimientos para llevar a cabo el manejo forestal, la cadena de custodia y trazar una economía circular responsable.

#### Consumo de papel

| Aspecto          | Unidad | 2019 | 2020 | 2021 |
|------------------|--------|------|------|------|
| Consumo de papel | t      | 194  | 159  | 109  |

## Reciclaje

306-2 306-4 306-5

Durante 2021 diseñamos un proyecto de reciclaje que iniciará su implementación piloto en febrero de 2022 en una de nuestras sucursales.

Esta iniciativa contempla cambios en la infraestructura como la modificación de la sala de basura con contenedores de acopio final, instalación de puntos de reciclaje por piso y habilitación de un sector para el acopio de desechos orgánicos. Además, incluye capacitaciones para el personal de aseo y colaboradores; como también la implementación de una plataforma online para medir la trazabilidad de las acciones implementadas.

Para su ejecución trabajaremos en conjunto con BZero empresa especializada en gestión de residuos. El proceso empezará con el cambio en el sistema de manejo de residuos del edificio de Nueva Las Condes que, en promedio, genera 24 toneladas mensuales de residuos.

### Residuos por tipo y método de eliminación

|  |               | Unidad   | 2019         | 2020         | 2021         |
|--|---------------|----------|--------------|--------------|--------------|
| Residuos destinados a eliminación (relleno sanitario)* | Peligroso     | t        | 0            | 0            | 0            |
|  | No peligroso  | t        | 2.196        | 2.071        | 1.866        |
| Residuos no destinados a eliminación (reciclaje)       | Peligrosos    | t        | 0            | 0            | 0            |
|  | No peligrosos | t        | 31           | 28           | 0            |
| <b>Total de residuos</b>                               |               | <b>t</b> | <b>2.227</b> | <b>2.099</b> | <b>1.866</b> |

\* El envío de residuos a relleno sanitario fue estimado en base a una campaña de medición realizada en ocho sucursales y dos edificios, extrapolada al total de la operación.

## Consumo de agua

303-5

Nuestra industria de servicios financieros no se caracteriza por tener un gran impacto en el agua, no obstante, su gestión es importante para nosotros ya que es un recurso relativamente escaso. En los últimos años, nos hemos enfocado en concientizar sobre su uso responsable en nuestras operaciones, lo que sumado a nuestro modelo de trabajo Remote First nos ha permitido reducir el consumo hídrico en nuestro edificio corporativo y sucursales.

### Consumo de agua<sup>7</sup>


| Aspecto  | Unidad                         | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|--------------------------------|------|------|------|
| Consumo de agua                                    | Miles de m <sup>3</sup>        | 181  | 165  | 170  |
| Consumo de agua / superficie oficinas + sucursales | m <sup>3</sup> /m <sup>2</sup> | 1,4  | 1,3  | 1,5  |

Nota: El total de agua utilizada en nuestras operaciones se descarga en el alcantarillado público.

<sup>7</sup> El agua que consumimos proviene de terceros (servicio público) y no consumimos agua de otras fuentes como agua superficiales, subterráneas, marinas o producidas.

# RESULTADOS SOSTENIBLES





**Nuestros  
resultados  
económicos van de  
la mano con un  
desempeño  
sustentable que,  
año a año, se ha ido  
consolidando para  
convertirnos en un  
actor relevante en  
la industria  
financiera de Chile.**



# 7.1

## Contexto macroeconómico internacional y local

**La vacunación abrió la puerta al proceso de recuperación de la economía mundial.** Durante el año 2020, el primero de la pandemia del COVID-19, la economía global sufrió por las restricciones que se implementaron para restringir la movilidad y reducir el ritmo de propagación del virus. Sin embargo, la rápida implementación de políticas de estímulo macro y el despliegue de programas de vacunación en las principales economías del mundo durante 2021 contribuyeron a una pronta recuperación. Si bien el repunte económico ha sido más lento en aquellas economías con menor cobertura de vacunación, en términos generales, 2021 se caracterizó por un gradual retorno a las actividades, facilitando la generación de empleo y abriendo la puerta a un proceso de reactivación luego de fuertes cierres como consecuencia de la pandemia. Así, impulsado aún por amplias medidas de estímulo fiscal y monetario, la economía global se habría expandido en torno a un 6%, dejando atrás la contracción del 3,3% en 2020.

**La recuperación económica vino de la mano de un escenario alcista en la inflación.** La reactivación de la demanda de los hogares por bienes de consumo, la movilización a los lugares de trabajo, la vía libre a las actividades de entretenimiento y la reapertura de industrias presionó la inflación al alza. A este proceso se sumó la mayor demanda de materias primas, y por ende una escalada en sus precios. Además, se sumaron problemas de oferta con las interrupciones en las cadenas de suministro, que trajeron consigo un encarecimiento de los fletes, y la reducción de disponibilidad de algunos bienes. Estos factores materializaron un escenario ascendente de inflación global, que terminó el año en torno al 5,6% cuando un año atrás tan solo era del 1,6%.

**Los bancos centrales del mundo se preparan para reducir la expansividad de la política monetaria.** Ante la recuperación de la actividad y presiones al alza en la inflación y sus expectativas, los principales

bancos centrales del mundo empezaron a señalar el eventual retiro de los impulsos monetarios extraordinariamente expansivos que se implementaron en el marco de la crisis sanitaria. La Reserva Federal (FED) de EE.UU. anunció la disminución en el monto de compras de activos e incluso señaló que en la medida que continúe la recuperación del empleo, en 2022 se daría el inicio al ciclo de normalización en la tasa de interés. Por su parte, el Banco Central Europeo se mostró más cauto, pero ha indicado que disminuiría la expansividad en los próximos trimestres. En la región, con el alza sostenida de la inflación, el ciclo de alza de tasas de política monetaria ha sido más acelerado. Las subidas fueron lideradas por Brasil, y los ajustes también se registraron en México, Chile, Colombia, y Perú, en la medida que se contuvieron los contagios de COVID- 19 y mejoraron las previsiones de actividad.

### **Hacia adelante, ante la continuidad de riesgos, la volatilidad en los mercados financieros debiese de persistir.**

El surgimiento de la variante Ómicron evidenció un contexto aún con altibajos en el frente sanitario, donde los avances médicos y la celeridad en los programas de vacunación continuarán siendo claves, más aún con la posibilidad latente de nuevas cepas del virus. Así, el escenario continuará siendo desafiante, en especial para las economías emergentes, que adicionalmente deben sobrellevar las presiones inflacionarias y tienen menos espacio de política económica. A su vez, la devaluación de las monedas en estas economías podría acentuarse a medida que la Fed adopta una postura de retiro monetario más agresiva. Así, con un escenario que supone una amplia volatilidad en los flujos de portafolio, las economías emergentes también deberán asegurar el financiamiento y contener un aumento mayor del endeudamiento público que se dio como consecuencia de la pandemia.

## **Chile**

### **Chile sufrió nuevas olas de contagios durante el año, pero el exitoso plan de vacunación permitió enfrentarlas de mejor manera.**

Al igual que el resto del mundo, Chile tuvo nuevas olas de contagio por COVID-19

durante 2021. Específicamente, la ola de los meses de abril-junio presentó promedios móviles semanales de 7.000 casos nuevos, con porcentajes de ocupación de camas UCI por encima del 90% y un promedio semanal de fallecidos por encima de 100. Lo anterior dio lugar a nuevas restricciones a la movilidad, con meses donde más del 90% de la población estuvo bajo cuarentena. Sin embargo, en la medida que se avanzó rápidamente con el programa de vacunación, se logró un mayor control de la pandemia.

### **Los altos niveles de incertidumbre de política-económica afectaron significativamente a los mercados.**

Las principales fuentes de incertidumbre que afectaron los premios por riesgo asociados a los activos chilenos durante el año 2021 fueron las discusiones en torno a nuevos retiros de ahorros previsionales y las tensiones derivadas por las elecciones presidenciales y legislativas. En 2021 se apreció un importante aumento de las tasas de interés de largo plazo, incluso doblando lo observado a la evolución de un conjunto de economías comparables. Lo anterior contribuyó a la pérdida de valor de los fondos de pensiones más conservadores, y en el aumento del costo de los créditos hipotecarios. Por otro lado, se observó una reducción en el apetito por activos locales, privilegiando activos en moneda extranjera, con una mayor demanda por depósitos y

cuentas corrientes en dólares y por instrumentos financieros que invierten en el exterior. Además, varias encuestas apuntan a que un porcentaje importante de empresas decidieron posponer inversiones en nuevos proyectos producto a la incertidumbre política y económica, aunque también es probable que condiciones menos favorables de financiamiento local también hayan influido en las decisiones de inversión.

### **Después de un fuerte gasto público en 2021, se espera una desafiante consolidación fiscal para este año.**

La ley de presupuesto 2022 considera gastos por US\$ 82.100 millones, representando una contracción del 22,5% en términos reales en relación con 2021. Esta caída refleja la implementación de las medidas transitorias para apoyar a los hogares durante la pandemia, incluido el programa de transferencias directas a hogares IFE por US\$ 22 mil millones (solo en 2021), que no se presupuesta para 2022. El estímulo fiscal extraordinario de 2021 impulsó un crecimiento del gasto superior al 30%, lo que sitúa el déficit estimado en torno a 11,5% del PIB (8,9 pp más que en 2020). Se estima que el déficit fiscal nominal alcance el 8,3% del PIB a fines del año 2021 (desde el 7,3% en 2020). Se estima que la deuda pública bruta alcance el 34,9% del PIB a fines de 2021, frente al 32,5% del año anterior. De cara al futuro, el Ministerio de Hacienda delineó un camino de consolidación fiscal para reducir



el déficit estructural en 1pp por año, del 3,9% previsto para 2022 al 0% en 2026. Esto implica una mayor consolidación del gasto durante la próxima administración, mientras que los ingresos aumentarían sobre un crecimiento económico promedio esperado de 2,8% para 2023-26. La senda fiscal propuesta indica un aumento de la deuda pública bruta hasta el 39,3 % en 2023 y una estabilización por debajo 40% para el horizonte de pronóstico.

**Alto crecimiento económico en 2021.** El dinamismo ha estado principalmente liderado por el consumo privado, destacándose el componente de bienes durables que ha superado en más de 60% el nivel registrado antes de la crisis social y la pandemia. Lo anterior ha tenido como contraparte un gran dinamismo en los sectores de comercio y servicios. Entre las principales razones se destacan la rápida reapertura de la economía y las inyecciones de liquidez tanto por ayudas fiscales como por retiros desde los fondos previsionales. Hacia adelante, el desvanecimiento de las inyecciones de liquidez anteriores, el retiro del estímulo macro – incluso pasando a posiciones contractivas – y la persistencia de la alta incertidumbre interna son consistentes con una desaceleración de la economía. Esperamos que la economía crezca 1,8% en 2022, con contracciones

trimestrales para el segundo y tercer trimestre del año, mientras que para el 2023 se consolidaría un menor crecimiento llegando a una tasa del 1,5%.

**2021 terminó con presiones inflacionarias no vistas desde hace 14 años.** Desde el segundo semestre del año, la economía empezó a experimentar un importante ciclo inflacionario al alza, terminando en diciembre con una tasa de inflación interanual del 7,2%, la más alta desde 2008. Mientras que la inflación subyacente anotó una tasa anual del 5,2%. Las alzas en la inflación fueron bastante generalizadas en los distintos productos, donde las principales causas han sido factores de índole local, destacándose que Chile ha sufrido una de las mayores depreciaciones de su moneda a nivel mundial junto a importantes inyecciones de liquidez a los hogares han dado lugar a mayores traspasos de precios a hogares chilenos. Junto con lo anterior las expectativas de inflación a dos años plazo se han desanclado de la meta del 3% del Instituto Emisor.

**En línea con la reapertura económica, el mercado laboral tuvo una importante recuperación, sin embargo, el empleo se mantiene por debajo de los niveles pre-pandemia.** A medida que disminuyeron las restricciones

de movilidad y la demanda interna fuera impulsada por las significativas inyecciones de liquidez, las vacantes de trabajo tuvieron un aumento importante a lo largo del año, dando lugar a una sostenida recuperación en el mercado laboral. A lo anterior se suman los subsidios al empleo por parte del gobierno, que incentivaron la creación de trabajos con mayor formalidad, donde a noviembre de 2021 alrededor de 400 mil trabajadores fueron beneficiados con el programa. Sin embargo, persisten factores que mantienen la participación laboral por debajo de los niveles pre-pandemia.

**La economía chilena acumuló importantes desequilibrios macroeconómicos durante el 2021.** Según el Banco Central, a partir del tercer trimestre de 2021 la economía operó ampliamente por sobre su nivel potencial, con una brecha de oferta positiva que en su escenario central se cerrará paulatinamente a partir del primer trimestre de 2022. Para esto, serán claves las trayectorias de la política monetaria y fiscal, donde seguramente pasen a una posición contractiva. Por el lado monetario, la tasa de política monetaria pasó desde su mínimo técnico en 0,5% en julio a 4% en diciembre. Se estiman nuevas alzas durante 2022, con una tasa de política monetaria que se mantendría por sobre el nivel considerado neutral

(3,25%-3,75%) durante todo el año. Mientras que, por el lado fiscal, las miradas estarán puestas en cómo se irá dando la convergencia en el plan de consolidación fiscal trazada en la Ley de Presupuesto 2022.

**Gabriel Boric, diputado de 35 años del partido Convergencia Social fue elegido Presidente de la República de Chile.** El nuevo Presidente aspira a implementar una agenda de reformas estructurales en la economía, mientras el Congreso que asumirá en marzo pareciera más equilibrado en fuerzas izquierda-derecha, pero también más fragmentado en cada bloque. La incertidumbre de política económica debiese persistir. El Presidente Boric obtuvo el 56% de los votos en la elección de segunda vuelta. Con participación récord (55%), la más alta desde la implementación del voto voluntario (el récord anterior fue en el Plebiscito Constitucional de octubre de 2020 con un 51%). Su oponente, José Antonio Kast alcanzó el 44% de las preferencias. En las primarias, obtuvo el 60,43% de los votos, sorprendiendo a encuestas y analistas recientes. En la primera vuelta de la elección presidencial celebrada el 19 de noviembre, Boric quedó en

segundo lugar con el 25,8% de los votos, pasando a la segunda vuelta con José Antonio Kast que alcanzó el 27,9%.

El programa económico del presidente Boric se moderó en el margen en la antesala del balotaje. La recaudación fiscal adicional por las reformas tributarias se redujo desde un 6% al 5% del PIB durante cuatro años, manteniendo la meta del 8% del PIB durante ocho años. Las principales fuentes de financiamiento se basan en el aumento de los impuestos sobre el patrimonio, junto con la reducción de la evasión y la elusión fiscales. El programa actualizado se refiere a una deuda pública que no supera el 45% del PIB al final del periodo presidencial. También se consideran cambios estructurales en el sistema previsional, incluyendo la creación de una entidad pública para administrar todas las contribuciones futuras. En su programa propone además una Pensión Básica Universal de \$250.000. El gobierno de Boric asumirá el cargo el 11 de marzo de 2022, con importantes desafíos a corto plazo en el frente económico, incluida una alta inflación y una fuerte desaceleración del crecimiento en medio de un impulso fiscal negativo y una política monetaria más contractiva. Es probable

que el amplio margen de victoria aumente el impulso de Boric en su agenda de reformas estructurales, a pesar de que no cuenta con mayoría en el Senado. Por último, la Convención Constitucional continuará el proceso de redacción del texto, y la versión final se votará en la Convención antes del 4 de julio de 2022 y se fijará para un referéndum nacional en septiembre de 2022.

## Colombia

**Si bien la economía colombiana inició el 2021 encaminada hacia la recuperación, una tercera ola de COVID-19 y disturbios sociales interrumpieron el progreso durante el segundo trimestre del año.** La tercera ola de la pandemia, iniciada en abril, fue más severa y prolongada que los brotes anteriores, afectando negativamente la recuperación económica. Además, entre mayo y mediados de junio, los bloqueos de carreteras en protesta contra una reforma fiscal que afectaría a los consumidores detuvieron las operaciones comerciales y presionaron al alza los precios al consumidor.

**A pesar de estos choques negativos, el repunte de la actividad fue significativo.**

Durante el segundo semestre la reactivación tomó ritmo, apoyada por la relajación de las restricciones de movilidad, el avance en la vacunación, importantes medidas de estímulo aún vigentes y términos de intercambio favorables. El consumo de bienes fue un motor de actividad clave, en momentos donde la inversión avanzaba a paso más lento. Si bien la recuperación del mercado laboral se estancó durante el primer semestre, el empleo repuntó en la segunda parte

del año, particularmente con la eliminación de restricciones de aforo en el sector de servicios. En estas condiciones, el PIB habría anotado una expansión del 9,5% en 2021, un rebote que si bien incorpora una baja base de comparación (-6,8% de PIB en 2020), también refleja la entrada en vigor de todos los sectores de la economía y la reapertura del comercio internacional.

**Las discusiones fiscales fueron protagonistas.**

Tras dificultades en aprobar la reforma tributaria en su formato original, el Gobierno logró aprobar la iniciativa durante el segundo semestre, logrando financiar la extensión de algunas medidas de apoyo implementadas durante la pandemia y avanzar a un programa de consolidación fiscal. A pesar de ello, persiste la presión sobre las finanzas públicas, reflejado por el recorte en la clasificación de riesgo por parte de Fitch y S&P, llevando la nota soberana a grado especulativo ('BB+', perspectiva estable). Las rebajas se sustentaron en el deterioro de las finanzas públicas con grandes déficits fiscales entre 2020 y 2022, un nivel de deuda pública en aumento y una menor posibilidad de consolidación fiscal a futuro.

**Para 2022, esperamos un crecimiento del PIB alrededor del 3,7%, acompañado de**

**niveles elevados de confianza, pero compensados por la moderación en el crecimiento global.**

La tracción en el consumo de los hogares contribuiría a un arranque favorable del año, sin embargo, la economía contaría con menores estímulos. Otros riesgos significativos a la baja se podrían derivar de un rápido endurecimiento de las condiciones financieras internacionales y de la posibilidad de malestar social en el futuro, en medio del ciclo electoral que se avecina. En cuanto al balance externo, la recuperación de la demanda interna y un mayor déficit factorial compensarían el efecto positivo de los elevados precios de las materias primas. Por tanto, es probable que el déficit en cuenta corriente continúe amplio cerca del 4,6% del PIB durante 2022, pero ajustándose a la baja frente al 5,6% previsto para el cierre de este año.

**Mientras tanto, la recuperación de la actividad y las presiones tanto de la oferta como de demanda llevaron de nuevo al incumplimiento de la meta de inflación.**

La reapertura económica, el traspaso del tipo de cambio y las limitaciones de la oferta global dieron como resultado una aceleración de los precios al consumidor por encima del 5,0% durante los últimos meses de 2021. Las

presiones inflacionarias podrían acentuarse en la primera parte de 2022, como consecuencia de los procesos de indexación, la recuperación económica y la eliminación de subsidios. Posteriormente, la esperada moderación del componente de alimentos, así como alivios en las cadenas de suministros, podrían mitigar las presiones y conducir a que la variación de precios se ubique cerca del 4,5% al cierre de año.

**La expansión monetaria estuvo presente en 2021, pero ya inició el retiro gradual del estímulo.** Con la desviación de la inflación y un déficit externo cada vez más amplio, el Directorio del Banco Central comenzó a retirar el estímulo monetario, con un alza de 25 pbs al 2,0% en septiembre. Posteriormente, ejecutó incrementos por un total de 100 pbs en el cuarto trimestre, dejando una tasa de cierre de año del 3%, casi duplicando el nivel observado un año atrás, pero aun manteniéndose en terreno expansivo. Esperamos que el ciclo de normalización continúe. Con la consolidación de la reapertura económica, la inflación en aumento y grandes déficits gemelos, anticipamos que el Banco Central seguirá subiendo las tasas de interés.

Vemos que la tasa de política monetaria finalizaría en 2022 en al menos un 6%. No obstante, si las expectativas de inflación a mediano plazo se elevan, es posible que se desarrolle un ciclo más acelerado de lo esperado en el corto plazo.

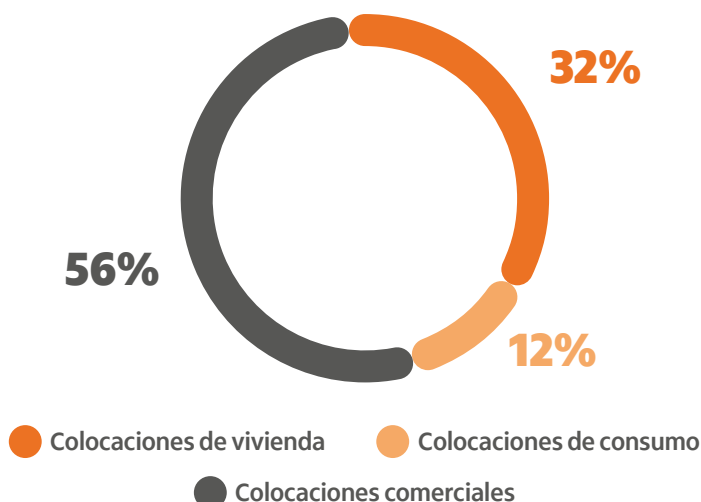
**Esperamos que Colombia mantenga el acceso al financiamiento internacional requerido para sus operaciones actuales, aunque a costos más altos.** Los altos precios de las materias primas probablemente respaldarán los flujos de Inversión Extranjera Directa. En línea con las expectativas en torno al déficit fiscal, se espera que los flujos de capital hacia el sector público proporcionen otra fuente importante de financiamiento externo. Colombia ha renovado el acceso a la Línea de Crédito Flexible (FCL) del FMI desde 2009 y el país se convirtió en el primero en retirar recursos de esta línea durante el año pasado. Es que probable que, en mayo de 2022, cuando esta línea tenga que ser renovada, el monto de acceso sea algo menor al actual dado que los fundamentales de la economía se han deteriorado (especialmente debido a la pérdida de grado de inversión).

**La volatilidad en la moneda será la constante, pero los riesgos se inclinan hacia la devaluación.** Esperamos que el peso colombiano se ubique cerca de los \$4.000 /US\$ para fines 2022, presionado por el déficit externo y los riesgos en el frente sanitario global. Sin embargo, la presión hacia la depreciación por el endurecimiento de las condiciones financieras globales podría ser en parte compensada por el ingreso de dólares que financien el gasto público, mayores tasas de interés a nivel local y mejores términos de intercambio.

**Los retos para el panorama económico colombiano incluyen el escenario político interno, la migración y el bajo desempeño de la inversión.** Además, dados los amplios déficits gemelos, la economía colombiana es vulnerable a cambios en las condiciones financieras externas. En paralelo, el entorno político incierto dificulta la consolidación fiscal, ejerciendo presión al alza sobre la deuda pública, aumentando la prima de riesgo crediticio y reduciendo el crecimiento potencial. Finalmente, un mayor aumento en el flujo migrante hacia el país puede ejercer presión adicional sobre las cuentas fiscales.

## 7.2 Evolución del sistema bancario chileno

Colocaciones totales del sistema bancario (dic-21)



El sistema bancario chileno ha mostrado una importante solidez durante los últimos 30 años y una relevante resiliencia ante circunstancias desafiantes como crisis económicas, acontecimientos sociales y en los últimos años la pandemia por COVID-19.

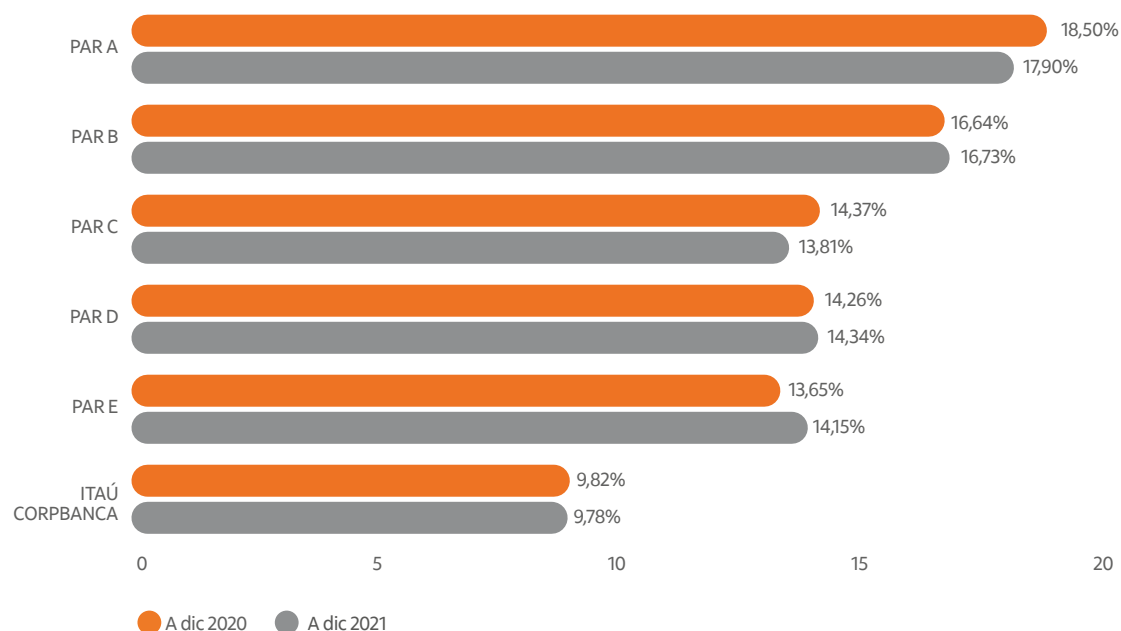
En 2021, la pandemia continuó afectando la economía ya que las medidas sanitarias no permitieron reabrir el comercio en su totalidad y los efectos de los problemas en las cadenas de suministro a nivel mundial, han causado una subida en el precio de las importaciones, un menor volumen de productos comercializados y, en consecuencia, aportaron a la creciente inflación del país, que en 2021 cerró con un 7,2% de inflación acumulada, la cifra más alta desde hace 14 años.

A pesar del contexto desafiante, las colocaciones totales del sistema bancario aumentaron en un 10%, ayudados principalmente por un aumento en las colocaciones de vivienda que crecieron un 13% con respecto al año anterior, seguidas de las colocaciones comerciales y de consumo, que se incrementaron en un 9% y un 7%, respectivamente.

|                          | Dic-20      | Dic-21      | Variación |
|--------------------------|-------------|-------------|-----------|
| Total                    | 185.886.798 | 204.698.746 | 10%       |
| Comerciales              | 105.229.361 | 114.715.397 | 9%        |
| Consumo                  | 22.903.052  | 24.437.654  | 7%        |
| Vivienda                 | 57.754.385  | 65.545.695  | 13%       |
| Colocaciones de vivienda | 31%         | 32%         |           |
| Colocaciones de consumo  | 12%         | 12%         |           |
| Colocaciones comerciales | 57%         | 56%         |           |

Con relación a las participaciones de mercado, se observa que, en el neto, los seis mayores bancos –que concentraban el 87% de las colocaciones de la industria al cierre de 2021– tuvieron una reducción neta de 55 puntos básicos en su participación de mercado respecto de 2020. Si bien no hubo movimientos discretos significativos, el comportamiento no fue homogéneo como en nuestro caso, que fuimos la entidad más estable entre el grupo de bancos pares.

| Participación de mercado | Par A  | Par B  | Par C  | Par D  | Par E  | Itaú  |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Diciembre 2021           | 17,90% | 16,73% | 13,81% | 14,34% | 14,15% | 9,78% |
| Diciembre 2020           | 18,50% | 16,64% | 14,37% | 14,26% | 13,65% | 9,82% |



Un factor que destacar en la industria durante 2021 fue la significativa reducción del gasto en provisiones y castigos (-29%), siendo el principal componente del aumento de la rentabilidad sobre patrimonio desde un 5,9% en 2020 a un 17,4% en 2021.

|                                 | Dic-20    | Dic-21    |
|---------------------------------|-----------|-----------|
| Índice de riesgo                | 2,7%      | 2,4%      |
| Gasto en provisiones y castigos | 3.858.555 | 2.754.865 |
| Retorno sobre el capital        | 5,87%     | 17,41%    |

## 7.3

# Desempeño económico de Itaú Corpbanca

## Volúmenes de la actividad

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

Al 31 de diciembre de 2021, nuestras colocaciones totales consolidadas alcanzaron un total de \$24.754.132 millones, lo que implicó un aumento del 9,6% respecto del ejercicio anterior. Esta tendencia se explica tanto por el incremento de la cartera de Chile como de Colombia. Destaca el buen desempeño de las colocaciones hipotecarias y comerciales de Chile y del negocio minorista en Colombia, en especial la expansión de las colocaciones de consumo.

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



Al cierre de 2021, las colocaciones totales de Chile alcanzaron un volumen de \$19.980.380 millones, siendo un 9,8% superiores respecto del ejercicio anterior. Al mismo tiempo, las colocaciones de Colombia totalizaron \$4.773.752 millones, lo que en términos nominales implicó un incremento del 8,9% respecto del ejercicio anterior. Por su parte, en moneda constante esta cartera creció en un 7,6% en este periodo.





**DÓLAR**  
Ch\$844,08

**18.8%**  
(2021/2020)



**PESO COLOMBIANO**  
Ch\$0,2103

**1.2%**  
(2021/2020)

En 2021, el peso chileno se depreció un 1,2% respecto del peso colombiano y un 18,8% respecto del dólar. Aproximadamente un 18% de nuestras colocaciones consolidadas están denominadas en pesos colombianos y un 15% están denominadas en dólares.

Analizando cada uno de los segmentos de Chile, observamos que la cartera hipotecaria mantuvo un ritmo de expansión superior al mercado desde comienzos de año, creciendo 1,4 veces más que la industria (18,9% vs 13,5%). La resiliencia de este segmento y nuestra oferta de valor nos ha permitido fortalecer la relación con nuestros clientes. Además, la tasa de variación de la UF del 6,6% en 2021 también tuvo un impacto positivo en la conversión de los préstamos hipotecarios, ya que la mayoría de estos préstamos están denominados en UF.

Por su parte, el segmento de consumo ha sido el más impactado por la pandemia, con significativas reducciones de portafolio en 2020 y con un ritmo muy desacelerado durante buena parte de 2021. No obstante, a partir del último trimestre del año, nuestra cartera de consumo, al igual que la de la industria, retomó el crecimiento gracias a que la economía sigue reabriéndose y se ido levantando progresivamente las restricciones a la movilidad.

Así, nuestras colocaciones de consumo anotaron un incremento del 8,9%, el que fue superior en 1,3 veces al desempeño de la industria (8,9% vs 6,7%). Con ello, retomamos nuestra estrategia de mediano plazo para rebalancear la cartera de préstamos y lograr un mejor equilibrio entre minorista y mayorista.

En tanto, nuestra cartera comercial creció un 6,3% respecto del año anterior. Casi un 50% de este crecimiento estuvo beneficiado por las líneas Fogape COVID y Fogape Reactiva, particularmente en la primera mitad del año. A partir del tercer trimestre fue la reactivación económica la que permitió una mayor expansión de la demanda de créditos comerciales. Al cierre del año, el desempeño de nuestra cartera comercial había recuperado el ritmo de desarrollo, pero aún se situaba por debajo del mercado en un (6,2% vs un 9,0%). A medida que continuemos profundizando nuestra oferta de servicios y venta cruzada de cash management, consolidaremos estos avances.

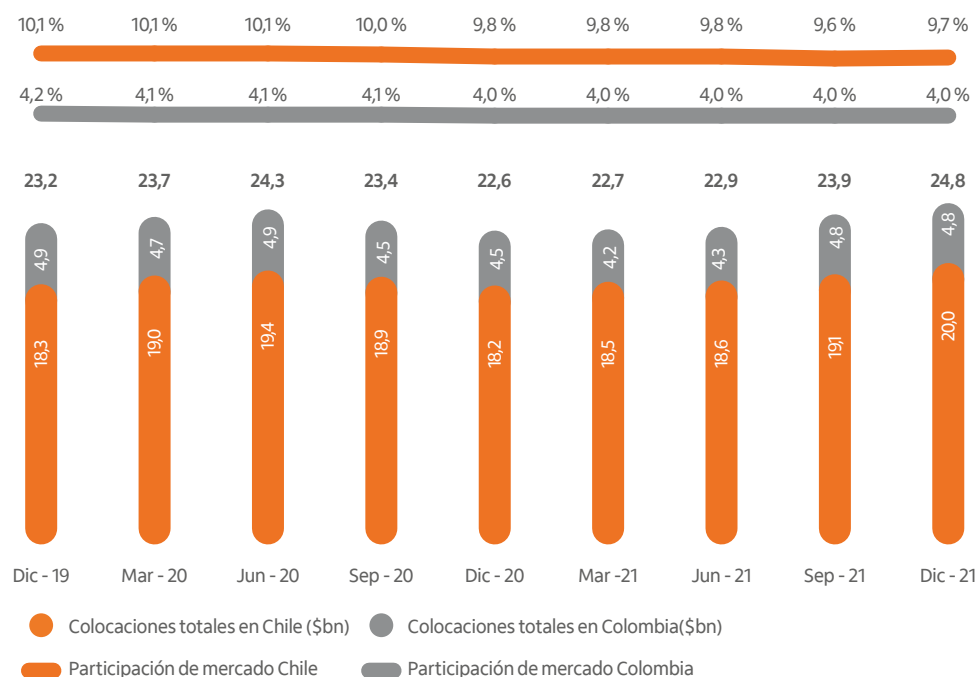
Sobre una base anual, Colombia también presentó un mejor desempeño. Como mencionamos, la cartera de colocaciones de Itaú Corpbanca Colombia creció un 8,9% nominal, y un 7,6% si eliminamos el impacto de la variación del tipo de cambio.

El negocio mayorista de Colombia mostró un crecimiento de aproximadamente un 2,5% en moneda constante, mientras que el negocio minorista se expandió considerablemente, alcanzando un 18,2% en forma agregada. Si bien fue el producto consumo el que lideró el crecimiento durante 2021 (+21,7% en moneda constante); el producto hipotecas siguió la misma senda creciendo un (+13,9% en moneda constante). Con ello, ambas carteras retomaron el rumbo de estabilización.

En consecuencia, nuestra participación de mercado en Colombia se mantuvo estable en un 4,0% en 12 meses terminados a noviembre de 2021. El siguiente gráfico muestra la evolución de las participaciones de mercado en ambos países.



## Colocaciones totales y participación de mercado de Itaú en Chile y Colombia (periodo 2019 – 2021)



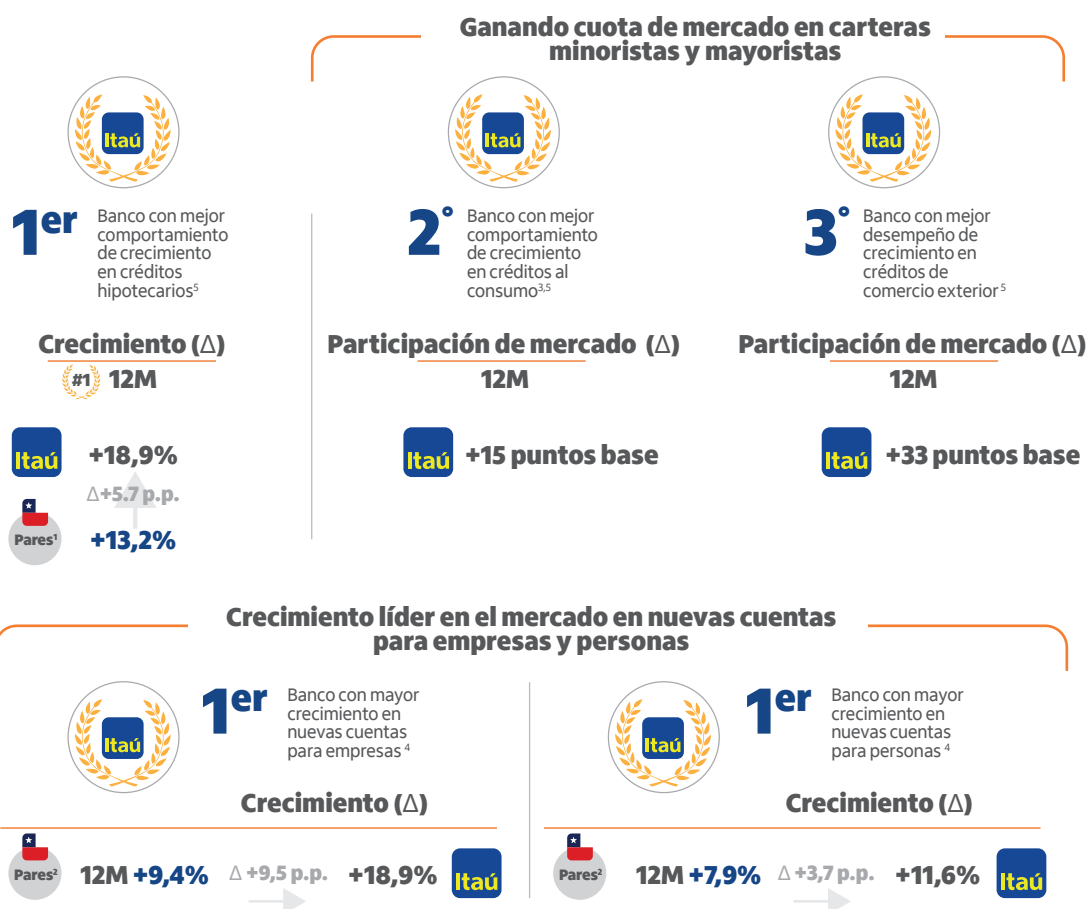
Nota: De acuerdo con las últimas cifras disponibles en la Superintendencia Financiera de Colombia, a la fecha de este reporte, la participación de mercado de Itaú Corpbanca Colombia era de 4,0% a noviembre de 2021.

Fuentes: Itaú, Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y Superintendencia Financiera de Colombia (SFC).

## Líder en crecimiento del mercado

El volumen de colocaciones no ha variado significativamente, no obstante, estamos liderando el crecimiento del mercado. Somos el banco que más crece en créditos hipotecarios, el segundo que más se expande en créditos de consumo y, por último, el tercero con mayor desarrollo en créditos de comercio exterior.

## Desempeño de crecimiento líder en el mercado



Fuente: Itaú Corpbanca e información pública disponible en la CMF

<sup>1</sup> Representa la variación mediana de BCI, Banco de Chile, Banco Falabella, Scotiabank Chile, Santander-Chile y Banco Estado

<sup>2</sup> Representa la variación de la mediana de los 10 mayores actores del mercado chileno (excluyendo Itaú Corpbanca)

<sup>3</sup> Considera el desempeño en colocaciones de consumo en cuotas

<sup>4</sup> Al 31 de octubre 2021

<sup>5</sup> Al 31 de diciembre 2021

## Colocaciones por sectores económicos

En el cuadro siguiente se puede observar la positiva diversificación de la cartera de colocaciones consolidadas en sectores económicos al cierre del ejercicio 2021, sin que haya una concentración significativa en algún rubro.

### Colocaciones por sectores económicos a diciembre 2021

|                                 | Créditos en el país<br>MM\$ | Créditos en el exterior<br>MM\$ | Total<br>MM\$     | Total<br>%     |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------|----------------|
| <b>Colocaciones comerciales</b> |                             |                                 |                   |                |
| Manufacturas                    | 1.121.216                   | 216.970                         | 1.338.186         | 5,41%          |
| Minería                         | 294.799                     | 138.940                         | 433.739           | 1,75%          |
| Electricidad, gas y agua        | 648.752                     | 282.140                         | 930.892           | 3,76%          |
| Agricultura y ganadería         | 370.805                     | 171.659                         | 542.464           | 2,19%          |
| Forestal                        | 42.017                      | 22.187                          | 64.204            | 0,26%          |
| Pesca                           | 12.967                      | 6.759                           | 19.726            | 0,08%          |
| Transporte                      | 736.947                     | 134.283                         | 871.230           | 3,52%          |
| Telecomunicaciones              | 47.459                      | 2.199                           | 49.658            | 0,20%          |
| Construcción                    | 1.654.661                   | 271.647                         | 1.926.308         | 7,78%          |
| Comercio                        | 1.727.096                   | 578.318                         | 2.305.414         | 9,31%          |
| Servicios                       | 3.424.967                   | 740.734                         | 4.165.701         | 16,83%         |
| Otros                           | 1.790.184                   | 1.248.649                       | 3.038.833         | 12,28%         |
| Subtotales                      | 11.871.870                  | 3.814.485                       | 15.686.355        | 63,37%         |
| Colocaciones para la vivienda   | 5.512.449                   | 728.461                         | 6.240.910         | 25,21%         |
| Colocaciones de consumo         | 1.858.446                   | 968.421                         | 2.826.867         | 11,42%         |
| <b>Total</b>                    | <b>19.242.765</b>           | <b>5.511.367</b>                | <b>24.754.132</b> | <b>100,00%</b> |

Fuente: Itaú.

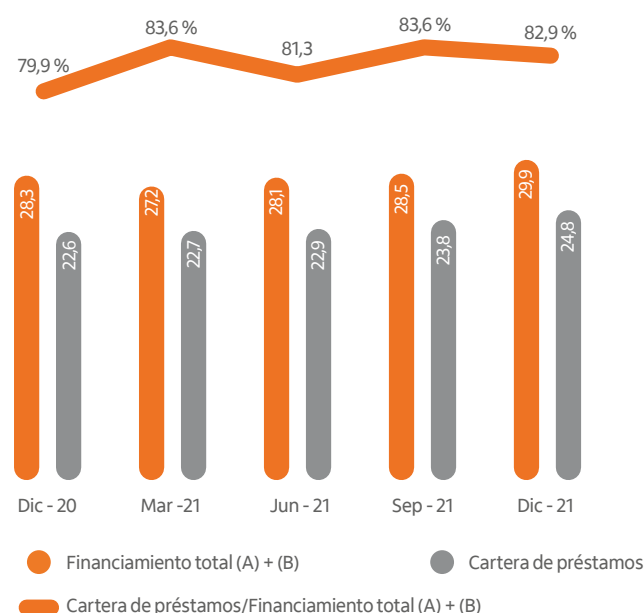
## Estructura de financiamiento

Nuestra estrategia apunta a diversificar las fuentes de financiamiento de acuerdo con sus costos, disponibilidad y en consideración de nuestra gestión de activos y pasivos que apunta a extender los plazos de vencimiento. En este contexto, las necesidades de financiamiento a largo plazo durante el año 2021 se obtuvieron principalmente de las líneas del Banco Central a tasa de política monetaria (TPM). Estos ascendieron a \$3.007.242 millones al 31 de diciembre de 2021.

El financiamiento total, incluidos los préstamos interbancarios, ascendió a \$29,9 billones al cierre en diciembre de 2021, con un incremento de \$1,6 billones (5,6%), comparado con diciembre de 2020. Mientras que el fondeo proveniente de depósitos a la vista y las líneas de Banco Central fueron las principales fuentes de financiamiento con un incremento de 25,2%. El primero impulsado por el tercer retiro de los fondos de pensiones y el nuevo Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), al que pudo acceder el 90% de los hogares chilenos. En contrapartida, estos incrementos fueron parcialmente compensados por la disminución de los depósitos a plazo (11,7%).

En relación con las emisiones de bonos, nuestra estrategia es buscar plazos de vencimiento más largos y mantener niveles de liquidez holgados bajo las normas BIS III. Además, los spreads versus pares obtenidos en estas emisiones, se ha mantenido por debajo de los diez puntos base, impactando positivamente nuestro costo de fondos. En 2021, emitimos bonos por \$788.306 millones equivalentes a US\$927 millones.

## Colocaciones y financiamiento



Fuente: Itaú.

### Financiamiento total

| En MM\$ al final del periodo                | Dic.21            | Dic.20            | Variación (\$)   | Variación (%) |
|---|-------------------|-------------------|------------------|---------------|
| <b>Financiamiento de clientes (A)</b>       | <b>18.139.544</b> | <b>18.269.321</b> | <b>-129.777</b>  | <b>-0,7%</b>  |
| Depósitos y otros pasivos a la vista        | 7.576.095         | 6.197.406         | 1.378.689        | 22,2%         |
| Depósitos a plazo y cuentas de ahorro       | 10.097.443        | 11.433.064        | -1.335.621       | -11,7%        |
| Inversiones vendidas bajo pacto de recompra | 466.006           | 638.851           | -172.845         | -27,1%        |
| <b>Otro financiamiento (B)</b>              | <b>11.723.698</b> | <b>10.016.957</b> | <b>1.706.741</b> | <b>17,0%</b>  |
| Cartas de crédito                           | 24.035            | 30.846            | -6.811           | -22,1%        |
| Bonos                                       | 5.585.760         | 5.092.979         | 492.781          | 9,7%          |
| Bonos subordinados                          | 1.153.045         | 1.081.031         | 72.014           | 6,7%          |
| Préstamos interbancarios                    | 4.918.423         | 3.798.978         | 1.119.445        | 29,5%         |
| Otros pasivos financieros                   | 42.435            | 13.123            | 29.312           | 223,4%        |
| <b>Financiamiento total (A) + (B)</b>       | <b>29.863.242</b> | <b>28.286.278</b> | <b>1.576.964</b> | <b>5,6%</b>   |



## 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 1 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 año 2020, se publicaron las normas definitivas respecto a los pilares I, II y III.

De acuerdo con la nueva ley, las exigencias de capital han aumentado en cantidad y calidad, desde la incorporación de la medición de nuevos riesgos y la precisión en la cuantificación del capital del banco. Es por eso, por lo que también se incorporan nuevos requerimientos de capital de Pilar II, teniendo como objetivo asegurar una adecuada gestión de los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad.

Actualmente, nuestros requerimientos de capital mínimo se expresan como el ratio (cociente) de capital – patrimonio efectivo compuesto por Capital Tier I y Tier II– y los Activos Ponderados por Riesgo, que a partir del 1 de diciembre de 2021 y en su primer año de transición no incorpora nuevas deducciones a la base de capital, pero si la medición de este bajo riesgo de crédito, mercado y operacional.

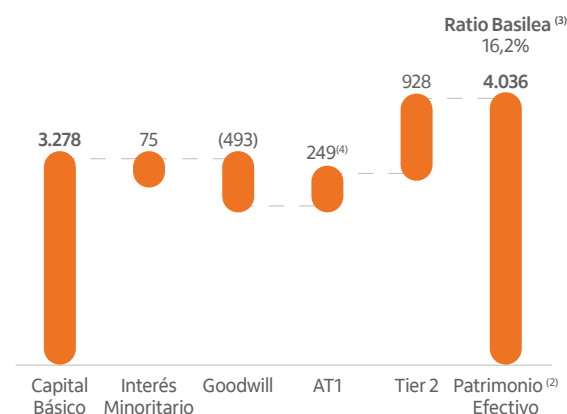
En Itaú Corpbanca tenemos como objetivo un índice de capital óptimo basado en el mayor entre: i) 120% del requerimiento mínimo de capital regulatorio, o ii) el índice promedio de capital de los tres bancos privados más grandes de Chile y Colombia.

Al 30 de noviembre de 2021, de acuerdo con la información publicada por la CMF, el promedio del capital regulatorio de los tres mayores bancos privados en Chile fue de 14,9%. Mientras que, al 31 de diciembre de 2021, la razón de capital regulatorio de Itaú Corpbanca fue de un 16,2%.

Comparado con diciembre de 2020, el ratio de capital presentó un incremento de 266 puntos básicos. Este aumento se explica principalmente por la variación positiva del patrimonio efectivo producto de las utilidades del ejercicio de 2021 y el aumento de capital realizado de \$830.000.000.000, que fue parcialmente contrarrestado por el aumento de 10,8% de los activos ponderados por riesgo.

### Composición del capital regulatorio

Información consolidada a diciembre 2021, en \$MMM



1/ Capital básico: capital, reservas, cuentas de valoración y utilidades retenidas, de acuerdo con la definición CMF

2/ Patrimonio efectivo: capital regulatorio, de acuerdo con la definición BIS III en transición de la CMF

3/ Ratio Basilea: Patrimonio efectivo / APR crédito, mercado y operacional, de acuerdo con la definición BIS III de la CMF

4/ Bonos subordinados computables como AT1, de acuerdo con las disposiciones transitorias de la R.A.N 21-2

## Resultados financieros 2021

El resultado consolidado a diciembre de 2021 fue una utilidad de \$277.806 millones –que se compone de una ganancia de \$271.526 millones y \$6.280 millones para Chile y Colombia, respectivamente–, en comparación con una pérdida neta de \$925.479 millones en el ejercicio del año 2020.

Estas pérdidas estuvieron principalmente explicadas por \$764.024 millones, que se compone del reconocimiento del deterioro de la plusvalía (goodwill) de nuestra unidad de negocios de Chile por \$448.273 millones, además del deterioro de la plusvalía (goodwill) y de los activos intangibles por combinación de negocios de nuestra unidad en la materia en Colombia, por la cantidad de \$315.751 millones. Al excluir este efecto, el resultado consolidado a diciembre de 2020 habría alcanzado una pérdida de \$161.455 millones. Por lo tanto, el rendimiento de este ejercicio representa un incremento de \$439.261 millones en relación con el año anterior.

Este aumento se explica principalmente por la disminución tanto de los gastos de apoyo, como de las provisiones por riesgo de crédito.

En 2020 tuvimos dos impactos importantes en nuestros resultados: (i) el señalado cargo por deterioro (\$764.024 millones); y (ii) mayores provisiones por riesgo de crédito para proteger nuestra cartera de colocaciones de los incumplimientos. A esa fecha estimábamos que, producto de la pandemia, estos se podrían materializar en el futuro tomando en cuenta las perspectivas macroeconómicas en Chile y en Colombia, así como aspectos específicos por sector, producto y clientes.

**En 2021,  
la mejora  
del ciclo  
crediticio dio  
lugar a una  
disminución  
de las  
provisiones  
en  
comparación  
con el  
ejercicio  
anterior.**

### Resultados y comparación de los ejercicios 2021 y 2020

| En \$MM                                       | 2021             | 2021               | Variación (\$)   | Variación (%)   |
|---|------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Intereses y reajustes neto                    | 939.787          | 836.164            | 103.623          | 12,39%          |
| Comisiones netas                              | 153.542          | 140.999            | 12.543           | 8,90%           |
| Resultado operaciones financieras             | 203.589          | 35.374             | 168.215          | 475,53%         |
| Otros ingresos operacionales netos            | (19.255)         | (27.639)           | 8.384            | -30,33%         |
| <b>Resultado operacional bruto</b>            | <b>1.277.663</b> | <b>984.898</b>     | <b>292.765</b>   | <b>29,73%</b>   |
| Gastos de apoyo <sup>1</sup>                  | (666.364)        | (1.534.378)        | 868.014          | -56,57%         |
| Provisiones y castigos netos <sup>2</sup>     | (221.686)        | (528.460)          | 306.774          | -58,05%         |
| <b>Resultado operacional neto</b>             | <b>389.613</b>   | <b>(1.077.940)</b> | <b>1.467.553</b> | <b>-136,14%</b> |
| Utilidades por Inv. en otras sociedades       | 1.583            | (1.339)            | 2.922            | -218,22%        |
| <b>Utilidad antes de impuesto</b>             | <b>391.196</b>   | <b>(1.079.279)</b> | <b>1.470.475</b> | <b>-136,25%</b> |
| Impuesto a la renta                           | (112.386)        | 140.662            | (253.048)        | -179,90%        |
| <b>Utilidad del ejercicio</b>                 | <b>278.810</b>   | <b>(938.617)</b>   | <b>1.217.427</b> | <b>-129,70%</b> |
| Interés no controlador                        | 1.004            | (13.138)           | 14.142           | -107,64%        |
| <b>Utilidad atribuible a los propietarios</b> | <b>277.806</b>   | <b>(925.479)</b>   | <b>1.203.285</b> | <b>-130,02%</b> |

<sup>1</sup> Para el ejercicio 2020 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.

<sup>2</sup> Incluye \$34.500 millones de provisiones adicionales constituidas durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021 (\$136.262 millones por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020).



En la siguiente tabla presentamos nuestros resultados consolidados, con detalle de las operaciones de Chile y Colombia. Cabe 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 coberturas financieras indicadas. Estas 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. También hemos eliminado el efecto del deterioro del goodwill y de los intangibles en los gastos de apoyo.

### Resultados generados en Chile y Colombia ajustados al 31 de diciembre de 2021

|  | Acumulado al 31 de diciembre de 2021<br>(Cifras en \$MM) |                  |                | Variación (%) Dic21/Dic20 |                 |                 | Consolidado ajustado<br>Acumulado. 2021 <sup>1 2</sup> |                  |                                   |
|--|--|------------------|----------------|---------------------------|-----------------|-----------------|--|------------------|-----------------------------------|
|  | Consolidado  | Chile            | Colombia       | Consolidado               | Chile           | Colombia        | Ajustes  | MM\$             | Variación (%)<br>Dic. 21/ Dic. 20 |
| Ingreso neto por intereses y reajustes             | 939.787  | 728.625          | 211.162        | 12,39%                    | 19,42%          | -6,58%          | -  | 939.787          | 12,39%                            |
| Ingreso neto por comisiones                        | 153.542  | 127.574          | 25.968         | 8,90%                     | 13,45%          | -9,03%          | -  | 153.542          | 8,90%                             |
| Utilidad (pérdida) neta de operaciones financieras | 203.589  | 179.635          | 23.954         | 475,53%                   | 3918,68%        | -22,49%         | (128.336)  | 75.253           | 0,15%                             |
| Otros ingresos operacionales netos                 | (19.255)   | (20.306)         | 1.051          | -30,33%                   | -59,26%         | -95,27%         | -  | (19.255)         | -30,33%                           |
| <b>Resultado operacional bruto</b>                 | <b>1.277.663</b>   | <b>1.015.528</b> | <b>262.135</b> | <b>29,73%</b>             | <b>49,96%</b>   | <b>-14,80%</b>  | <b>(128.336)</b>                                       | <b>1.149.327</b> | <b>12,17%</b>                     |
| Provisiones y castigos netos 3                     | (221.686)  | (145.677)        | (76.009)       | -58,05%                   | -63,14%         | -42,94%         | 30.812   | (190.874)        | -64,71%                           |
| <b>Ingreso operacional neto</b>                    | <b>1.055.977</b>   | <b>869.851</b>   | <b>186.126</b> | <b>131,35%</b>            | <b>208,50%</b>  | <b>6,68%</b>    | <b>(97.524)</b>  | <b>958.453</b>   | <b>98,12%</b>                     |
| Gasto de apoyo                                     | (666.364)  | (475.966)        | (190.398)      | -56,57%                   | -60,85%         | -40,27%         | -  | (666.364)        | -8,15%                            |
| <b>Resultado operacional</b>                       | <b>389.613</b>   | <b>393.885</b>   | <b>(4.272)</b> | <b>-136,14%</b>           | <b>-142,19%</b> | <b>-97,04%</b>  | <b>(97.524)</b>  | <b>292.089</b>   | <b>-220,82%</b>                   |
| Resultado por inversión en sociedades              | 1.583  | (247)            | 1.830          | -218,22%                  | -91,07%         | 28,33%          | -  | 1.583            | -218,22%                          |
| <b>Resultado antes impuestos</b>                   | <b>391.196</b>   | <b>393.638</b>   | <b>(2.442)</b> | <b>-136,25%</b>           | <b>-142,04%</b> | <b>-98,29%</b>  | <b>(97.524)</b>  | <b>293.672</b>   | <b>-220,80%</b>                   |
| Impuesto a la renta                                | (112.386)  | (122.039)        | 9.653          | -179,90%                  | -222,88%        | -76,65%         | 97.524   | (14.862)         | -118,86%                          |
| <b>Resultado del ejercicio</b>                     | <b>278.810</b>   | <b>271.599</b>   | <b>7.211</b>   | <b>-129,70%</b>           | <b>-132,44%</b> | <b>-107,10%</b> | <b>-</b>   | <b>278.810</b>   | <b>-269,68%</b>                   |
| <b>Resultado tenedores patrimoniales</b>           | <b>277.806</b>   | <b>271.526</b>   | <b>6.280</b>   | <b>-130,02%</b>           | <b>-132,96%</b> | <b>-106,18%</b> | <b>-</b>   | <b>277.806</b>   | <b>-272,06%</b>                   |

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Para efectos de presentación de las columnas referidas al periodo 2020, hemos 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.

<sup>3</sup> Incluye \$34.500 millones de provisiones adicionales, constituidas durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2021 (\$136.262 millones por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2020).

### Intereses y reajustes netos

Nuestro ingreso neto por intereses y reajustes fue de \$939.787 millones en 2021, en comparación con \$836.164 millones en 2020, lo que representa un incremento del 12,4%. El incremento de los ingresos por intereses y reajustes fue principalmente el resultado de (i) un crecimiento de los reajustes relacionados con la inflación en Chile y (ii) un incremento de nuestra cartera de préstamos en Chile. A su vez, el aumento de las tasas de interés en Chile impactó positivamente en nuestros márgenes de pasivo y capital. Los menores volúmenes de depósitos a plazo son la principal razón de la disminución de nuestros pasivos y de nuestros gastos de intereses.

### Comisiones netas

Las comisiones netas totalizaron \$153.542 millones en 2021, comparadas con \$140.999 millones en 2020, lo que representa un incremento de \$12.543 millones (8,9%). El aumento de nuestros ingresos por comisiones se debió principalmente al incremento de servicios de tarjetas y corretaje de seguros y, en menor medida, a asesorías financieras. Ello refleja la mayor actividad económica en el segundo semestre del año.

### Resultado de operaciones financieras

En 2021, el resultado por operaciones financieras ajustado por coberturas 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– aumentó un 0,1% equivalente a \$109 millones. Este es un efecto neto entre las utilidades de cambio y las operaciones financieras.

Las primeras con ganancias netas por \$55.523 millones originadas en la apreciación del dólar en Chile y Colombia. Por su parte, el desempeño de las operaciones financieras es atribuido a diversos impactos en ambos países, derivados principalmente de un escenario monetario local e internacional contractivo. Esto último con impactos negativos en la cartera de instrumentos de renta fija, que fueron parcialmente neutralizados con contratos de derivados y coberturas financieras.

### Gastos de apoyo

Por otro lado, los gastos de apoyo en 2021 disminuyeron \$59.167 millones (8,2%) respecto del nivel registrado al cierre del año 2020, lo que se explica en gran medida

por una disminución del 8,5% en los gastos de apoyo en Chile. Esta disminución es producto de una reducción de \$24.861 millones (19,7%) en Depreciaciones y Amortizaciones, derivada principalmente de la menor amortización de los intangibles generados en combinación de negocios, así como de efectos de una vez por \$72.681 millones reconocidos en 2020.

Estos últimos asociados a: (i) provisiones para la reestructuración de infraestructura física; (ii) deterioro de activos tecnológicos intangibles, relacionados con el proceso de consolidación de sistemas; (iii) deterioro y depreciación acelerada de activos fijos vinculados con la optimización de la red de oficinas y la migración al modelo de trabajo preferentemente remoto (Remote First).

Estos efectos, que son positivos para los gastos de apoyo de 2021, fueron parcialmente compensados por \$18.298 millones de provisión de reestructuración, asociada a gastos no recurrentes incurridos para la optimización de la infraestructura física en Chile, y la transformación operativa y digital en Colombia.

### Provisiones y castigos netos

El gasto neto en provisiones y castigos de 2021 totalizó \$190.874 millones, lo que representa una disminución de \$350.028 millones (64,7%) respecto del año anterior. Las mayores provisiones para riesgos crediticios constituidas en 2020 tuvieron el objetivo de proteger nuestro balance de posibles impactos de la pandemia.

Esto consideró las perspectivas macroeconómicas que estimábamos a esa fecha, tanto para Chile y Colombia, así como aspectos específicos del sector, producto y cliente. Como resultado de este proceso, tuvimos un costo de crédito de \$540.902 millones en 2020, de los cuales \$136.262 millones fueron provisiones adicionales.

Además, este efecto positivo para las provisiones de 2021 fue parcialmente compensado por \$34.500 millones de provisiones adicionales constituidas durante este ejercicio, en el contexto de nuestro marco de provisiones por riesgo de crédito que reconoce provisiones para pérdidas crediticias de manera prospectiva.

### Resultado por inversión en sociedades

Durante el año 2021, el resultado por inversión en sociedades alcanzó \$1.583 millones, un incremento de \$2.922 millones respecto al nivel registrado en 2020. Este aumento se explica mayoritariamente por las ganancias de este periodo de Nexus S.A., Combanc S.A, IMERC OTC S.A. y la menor pérdida de Transbank S.A.

### Impuestos

Nuestra tasa efectiva de impuesto se ve impactada tanto por la variación de la UF –que incide sobre la corrección monetaria del patrimonio tributario–, como por la volatilidad del tipo de cambio. Este último 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 contablemente en la línea de operaciones financieras; sin embargo, para efectos de este análisis hemos reclasificado a la línea de impuestos. Así, considerando el ajuste recién mencionado durante 2021,

el gasto en impuestos se incrementó en \$93.650 millones respecto al nivel registrado en 2020.

Ello se explica principalmente por la variación de los resultados anteriores de impuestos al ejercicio actual comparado con el periodo anterior: \$293.672 millones y \$-243.104 millones, respectivamente. En contrapartida, se ve parcialmente beneficiada por la corrección monetaria del patrimonio tributario, dado que la variación de la UF alcanzó un 6,6%, un incremento de cuatro puntos porcentuales respecto del período pasado.

## Calificación de riesgo: internacional y local

Las principales agencias de calificación de riesgo internacional (Moody's y Standard & Poor's) y las locales Feller Rate y Humphreys nos otorgan las siguientes puntuaciones:

### Moody's

### Clasificación

|   |           |
|---|-----------|
| Riesgo de contraparte de largo plazo          | A2        |
| Depósitos de largo plazo en moneda extranjera | A3        |
| Deuda de largo plazo en moneda extranjera     | A3        |
| Depósitos de corto plazo en moneda extranjera | Prime-2   |
| Perspectivas                                  | Negativas |

### Standard & Poor's

### Clasificación

|   |           |
|---|-----------|
| Solvencia                                 | BBB       |
| Bonos de largo plazo en moneda extranjera | BBB       |
| Deuda de corto plazo en moneda extranjera | A-2       |
| Perspectivas                              | Negativas |

### Feller Rate

### Clasificación

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Solvencia                           | AA               |
| Depósitos a plazo a más de un año   | AA               |
| Letras de crédito                   | AA               |
| Bonos                               | AA               |
| Líneas de bonos                     | AA               |
| Bonos subordinados                  | AA-              |
| Línea de bonos subordinados         | AA-              |
| Depósitos a plazo a menos de un año | Nivel 1+         |
| Acciones serie única                | 1ª Clase Nivel 1 |
| Perspectivas                        | Positivas        |

### Humphreys

### Clasificación

|                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| Solvencia                           | AA               |
| Letras de crédito                   | AA               |
| Bonos                               | AA               |
| Líneas de bonos                     | AA               |
| Depósitos de largo plazo            | AA               |
| Bonos subordinados                  | AA-              |
| Línea de bonos subordinados         | AA-              |
| Depósitos a plazo a menos de un año | Nivel 1+         |
| Acciones serie única                | 1ª Clase Nivel 1 |
| Tendencia                           | Favorable        |

## 7.4 Conducta tributaria

207-1

En Itaú determinamos y pagamos nuestros impuestos de acuerdo con la normativa tributaria vigente en Chile y los países donde operamos. Procuramos mantener una conducta responsable y de cumplimiento para:

- 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.
- Regirnos 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.

### Normativa interna de conducta tributaria

Contamos con una normativa interna de conducta tributaria que brinda los lineamientos sobre nuestro comportamiento fiscal. En 2021, comenzamos a trabajar en una actualización de esta, que se publicará en 2022 e incorporará temas ASG relativos a fiscalidad.

### Donaciones y contribuciones a política

415-1

En Itaú contamos con una Normativa Interna de Donaciones que establece lineamientos para el estricto cumplimiento de la normativa legal. La Gerencia de Planificación Tributaria tiene como responsabilidad fijar los límites y controles tributarios de las donaciones entregadas.

Además, nuestro Código de Ética indica que es inaceptable condicionar eventuales aportes (patrocinios, donaciones y otros) a la obtención de beneficios indebidos para Itaú, o para 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 2021 no se registran donaciones de esta índole.

# 7.5

## Valor económico generado y distribuido

201-1

Durante 2021 generamos un valor total de \$1.890.555 millones. Este monto fue distribuido entre nuestros grupos de interés como trabajadores, gobierno y accionistas según señala la tabla a continuación.

| (Cifras en millones de pesos)           |   | 2020       |      | 2021       |      |
|---|---|------------|------|------------|------|
| Valor económico generado                |   | Nº         | %    | Nº         | %    |
| Ingresos operacionales                  | Ingresos operacionales                              | 1.296.590  | 100% | 1.888.972  | 100% |
|   | Resultado por inversiones en sociedades             | -1.339     | 0%   | 1.583      | 0%   |
|   | Total ingresos operacionales                        | 1.295.251  | 100% | 1.890.555  | 100% |
| Total valor económico generado (VEG)    |   | 1.295.251  | 100% | 1.890.555  | 100% |
| Valor económico distribuido             |   |            |      |            |      |
| Gastos operacionales                    | Gastos de administración y otros <sup>1</sup>       | -396.670   | 26%  | -271.437   | 17%  |
|   | Depreciaciones y amortizaciones                     | -126.444   | 100% | -101.583   | 6%   |
|   | Gastos operacionales                                | -523.114   | 34%  | -373.020   | 23%  |
| Sueldos a trabajadores y beneficios     | Sueldos a trabajadores y beneficios                 | -292.191   | 19%  | -306.720   | 19%  |
| Pago a los proveedores de capital       | Accionistas (dividendos)                            | -127.065   | 8%   | 0          | 0%   |
|   | Proveedores de recursos financieros                 | -746.616   | 48%  | -784.462   | 49%  |
|   | Pago a los proveedores de capital                   | -873.681   | 56%  | -784.462   | 49%  |
| Pagos al Estado                         | Pagos al Estado (impuestos, contribuciones y otros) | 115.302    | -7%  | -136.243   | 8%   |
| Comisión para el Mercado Financiero     | Comisión para el Mercado Financiero                 | -9.116     | 1%   | -8.985     | 1%   |
| Aportes a la comunidad                  | Aportes a la comunidad                              | 30.714     | -2%  | -2.315     | 0%   |
| Total valor económico distribuido (VED) |   | -1.552.086 | 100% | -1.611.745 | 100% |
| Valor económico retenido (VEG-VED)      |   | -256.835   |      | 278.810    |      |

<sup>1</sup> Para el ejercicio 2020 excluye el efecto contable 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.

## 7.6

# Gestión de riesgos

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

La gestión de riesgos es una prioridad permanente para Itaú. Según el Informe de Riesgos Globales<sup>8</sup> del Foro Económico Mundial 2022, los principales riesgos son la crisis climática, las crecientes divisiones sociales, el aumento de los ataques cibernéticos y una recuperación global desigual, mientras persiste la pandemia.

Estos cambios constantes pueden impactar positiva o negativamente el entorno y, por tanto, nuestro negocio. Por eso, monitorear, identificar y evaluar de forma sistemática los riesgos y cómo afectan nuestro quehacer, nos permite implementar las medidas de control para estar preparados y mitigar su materialización.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Contamos con una gerencia corporativa especializada en la detección, análisis y gestión de riesgos operacionales, de crédito y financiero. Además, existe un área especialista en análisis de riesgo socioambiental que nos permite detectar oportunamente los riesgos de este tipo asociados a los proyectos que financiamos. Esta mirada se está ampliando para considerar ámbitos asociados a la crisis climática y sus riesgos financieros.

Para ello, desarrollamos exhaustivos informes de los riesgos y analizamos el cumplimiento de marcos y estándares. Entre ellos están los requerimientos de las Resoluciones de Cumplimiento Ambiental (RCA) y los Principios del Ecuador. También nos guiamos por las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) en las operaciones de financiamiento de proyectos.

El alcance de este tema incorpora a clientes, accionistas e inversionistas y su gestión es interna.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ◊ Políticas de Administración de Riesgo
- ◊ Política de Riesgo Socioambiental

<sup>8</sup> Informe de riesgos globales 2022: <https://es.weforum.org/reports/global-risks-report-2022>



## 7.6.1 Gestión de riesgos

102-15 102-31

### Nuestra cultura de riesgos

En Itaú todos somos gestores de riesgo. Por eso, continuamos fortaleciendo los mecanismos para monitorear, identificar y gestionar los distintos tipos de riesgos a los que nuestra organización está expuesta.

Contamos con un sistema de gestión inspirado en el modelo de Itaú Unibanco. Este tiene una mirada preventiva que genera valor para la organización, la sociedad y nuestros inversionistas. Junto con incorporar los riesgos tradicionales –crédito, financiero y operacional– este método pone foco en aquellos riesgos que surgen de nuevos procesos, como la digitalización de la industria financiera en la que buscamos ser pioneros.

Nuestras áreas de riesgo juegan un papel clave frente a los desafíos del mercado ante la pandemia, los cambios regulatorios, el escenario climático y los nuevos patrones de comportamiento de los clientes. Su rol es la construcción de transformaciones robustas, junto con el diseño de mapas de riesgo y procedimientos que permitan enfrentar estos nuevos desafíos y, así, viabilizar los negocios.

### Gestión integral de riesgos

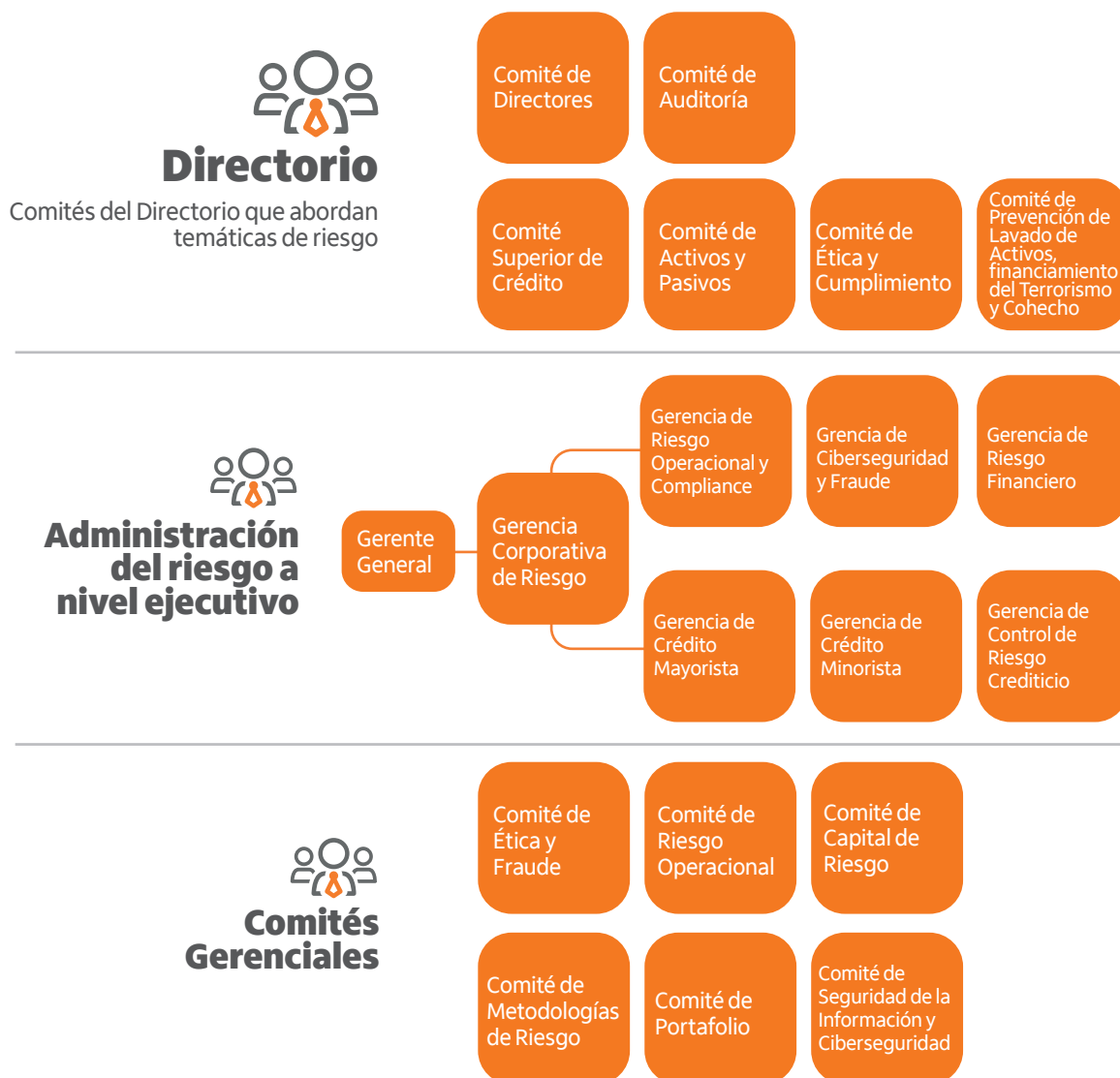
La Gerencia Corporativa de Riesgo, que reporta al Gerente General, busca asegurar a través de una gestión integral, una ventaja competitiva para el banco que permita a las áreas de negocios cumplir con sus objetivos en un ambiente de control adecuado y alineado con el apetito de riesgo definido.

Entre las funciones que cumple esta administración están:

- 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.
- Gestionar y administrar los riesgos de ciberseguridad, a través de políticas y procedimientos para asegurar una gestión activa del riesgo cibernético en todas las áreas de operación del banco y sus filiales.
- Definir y desarrollar metodologías e iniciativas para el análisis, control y seguimiento del riesgo de lavado de dinero (AML por sus siglas en inglés) en todas las operaciones del banco y sus filiales, a través de la revisión de riesgos relacionados a las leyes asociadas a la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, cohecho y conflictos de interés.
- Gestionar y controlar el riesgo de cumplimiento, a través de la definición de políticas, procedimiento, metodologías e iniciativas para asegurar el alineamiento y cumplimiento con las exigencias legales de los mercados donde operamos.

## Gobernanza de riesgo



## Líneas de defensa del Modelo de Gestión de Riesgo

### 1ª Línea de defensa

#### Áreas de negocio 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

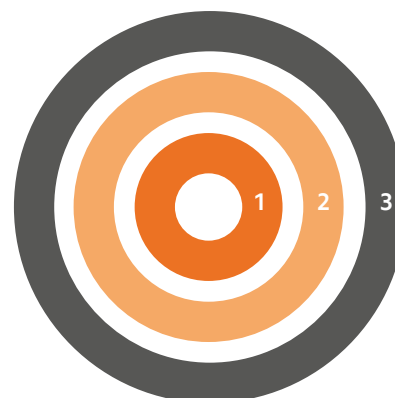
#### Internos, Compliance y Riesgo Operacional

Responsable de apoyar a 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 procedimientos 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.

Para ello, 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 Continuidad del Negocio
2. Política Corporativa de Seguridad de la Información
3. Política Interna Auditoría Itaú Corpbanca
4. Política Corporativa de Gestión Integrada de Riesgo Operativo, Controles Internos y Compliance
5. Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Combate a Actos Ilícitos
6. Política de Aprobación de Productos

7. Política de Créditos para Operaciones con Relacionados por Propiedad y Gestión para Efectos del Artículo 84 Número 2 de la Ley General de Bancos
8. Política de Operaciones con Partes Relacionadas
9. Código de Ética Banco Itaú Corpbanca
10. Código Conducta General
11. Política Corporativa de Prevención a la Corrupción
12. Política de Gobierno Corporativo
13. Política de Gestión de Riesgo Operacional para Proveedores Itaú y Filiales
14. Política Riesgo de Crédito Segmentos Minorista
15. Política de Administración del Riesgo Liquidez
16. Política de Coberturas Contables
17. Política de Riesgo Financiero
18. Política de Valorización
19. Política de Riesgo de Mercado
20. Código de Conducta en los Mercados de Valores
21. Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado Banco y Filiales
22. Política de Contratación de Servicios de Auditoría Externa
23. Política de Crédito Banca Mayorista
24. Política de Gestión de Capital
25. Política de Creación, Modificación y Aprobación de Documentos Institucionales
26. Política de Gobierno Corporativo de Filiales
27. Política de Revisión de Provisiones, Pasivos y Activos Contingentes en los EEFF

28. Política Volcker Rule
29. Política de Calidad
30. Política de Riesgo Socioambiental
31. Política de Riesgo País
32. Política de Ciberseguridad
33. Política de Validación Independiente de Modelos de Riesgo
34. Política General de Gestión PEP
35. Política de Auditoría NY Branch
36. Política Plan de Contingencia de Liquidez
37. Política Corporativa de Tecnología
38. Política de Divulgación de Hechos Esenciales
39. Política de Regalos e Invitaciones para Clientes y Terceros
40. Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores
41. Política de Sustentabilidad
42. Política de Gobierno de Datos
43. Política de Gestión de Incidentes
44. Política de Inversiones Financieras de Filiales y Oficinas en el Exterior
45. Política de Ausencias Obligatorias
46. Política de Privacidad de Itaú Corpbanca
47. Política para la robotización de procesos del Negocio mediante Robots Digitales
48. Política de Provisiones Adicionales
49. Política Inversiones Financieras
50. Política de Prevención de Fraudes
51. Política de Márgenes de Crédito Individuales Art. 84 N°1 y 85 Ley General de Bancos.

## Identificación de riesgos

En Itaú contamos con una matriz corporativa de riesgo que es presentada y puesta a disposición del Directorio del banco mensualmente. Esta permite evaluar y priorizar los eventos identificados en los procesos de las áreas de negocio o soporte para mejorar la gestión y el monitoreo.

El Comité de Auditoría en Chile y 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 identificados.

Durante 2021, y en coherencia con la transformación, hemos trabajado en actualizar y fortalecer nuestros procesos con el objetivo de asegurar que los roles de operaciones y de negocio estén integrados, con responsabilidades claras en materia de identificación y gestión de riesgos.

Además, la alianza con Rappi nos ha impulsado a modernizar nuestros análisis. Hemos integrado más tecnología como machine learning, aplicado nuevas técnicas estadísticas y modelos que nos permiten una alta capacidad predictiva incorporando variables no tradicionales a la medición de riesgo de crédito.

De esta manera, podremos brindar una mejor oferta a quienes están dentro del apetito de riesgo que definimos, para continuar avanzando hacia la transformación de la banca, y a la democratización de los servicios financieros digitales.

## Gestión y control de riesgos

En Itaú gestionamos diversos tipos de riesgo con un exhaustivo proceso que involucra a toda la organización. Contamos con áreas, responsables, procesos, herramientas y definiciones claras que nos permiten conservar los niveles de riesgo bajo los parámetros establecidos por la organización.

### Riesgo financiero

|                     |   |
|---------------------|---|
| <b>Definición</b>   | Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para la organización.   |
| <b>Gestión</b>      | 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 está expuesto Itaú son el riesgo de mercado (moneda y tasa de interés) y el riesgo de liquidez (diversificación de fuentes y usos de financiamiento). |
| <b>Responsables</b> | 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 de Activos y Pasivos (Comité ALCO).  |

### Riesgo de crédito

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>Definición</b>   | Comprende la probabilidad de ocurrencia de un evento de no pago de deudas por parte los prestatarios.  |
| <b>Gestión</b>      | 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: Crédito Mayorista y Crédito Minorista.   |
| <b>Responsables</b> | <p><b>Gestión del riesgo crédito mayorista en Itaú</b><br/>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.</p> <p>Esta gerencia administra el proceso de aprobación crediticia de todos los clientes de 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.</p> <p>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. Sin embargo, 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.</p> <p><b>Gestión del riesgo crédito minorista en Itaú</b><br/>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 Banco Condell.</p> <p>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.</p> <p>Para evaluar las solicitudes de crédito de los clientes personas naturales que son atendidos en Banco Condell, Itaú e Itaú Personal Bank, operamos con una plataforma de evaluación automatizada, donde se verifica que cada solicitud de crédito cumpla 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.</p> <p>Además, promovemos y desarrollamos modelos de otorgamiento de créditos proactivos a través de la generación de ofertas pre-aprobadas o pre-evaluadas.</p> |

## Riesgo operacional

|              |   |
|--------------|---|
| Definición   | Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de situaciones críticas para la continuidad del negocio del banco y sus filiales, en toda la cadena de valor.  |
| Gestión      | Tanto para el banco como para sus filiales, el objetivo principal del modelo de gestión es efectuar una administración preventiva y efectiva del riesgo en sus cinco etapas: identificación, priorización, respuesta al riesgo, seguimiento y reporte. 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.  |
| Responsables | La Gerencia de Riesgo Operacional y Compliance es la encargada de identificar, priorizar, responder, seguir y reportar los riesgos para la continuidad del negocio. Esta gerencia reporta directamente a la Gerencia Corporativa de Riesgos y mantiene informado al Comité de Riesgo Operacional, integrado por el Gerente General, diez gerentes corporativos y el Gerente de Riesgo Operacional. Este comité gerencial mantiene un ambiente de control sobre los riesgos e informa de manera semestral al Directorio sobre las gestiones pertinentes. |

## Riesgo de incumplimientos, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo

|              |   |
|--------------|---|
| Definición   | Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de situaciones de incumplimiento legal, lavado de activos, blanqueo de capitales y financiamiento del terrorismo, todas actividades que socavan la confianza en el sistema financiero, ya que impactan de manera negativa en el bienestar de la sociedad.  |
| Gestión      | Comprende la planificación y coordinación de las actividades, políticas, procedimientos y metodologías necesarias para asegurar el cumplimiento de los códigos de conducta y las leyes de cada país, resolver los conflictos y eliminar el riesgo de incumplimientos, lavado de dinero o financiamiento de actividades terroristas.   |
| Responsables | <b>Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de la Financiación del Terrorismo</b><br>Este comité se encarga de la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. Sus principales objetivos son planificar y coordinar las actividades para el cumplimiento de las políticas y procedimientos relacionados, mantenerse informado sobre el trabajo realizado por el Oficial de Cumplimiento y tomar decisiones sobre cualquier mejora en las medidas de control propuestas por el Oficial de Cumplimiento. Este comité está facultado para solicitar la asistencia de los directivos o asociados que considere necesarios. El comité tiene reuniones mensuales regulares y celebra sesiones extraordinarias cuando lo considera oportuno alguno de sus miembros. |

## Riesgo de incumplimientos de ética y conducta

|              |   |
|--------------|---|
| Definición   | Se refiere a la probabilidad de ocurrencia de situaciones de incumplimiento con respecto a la legislación y normativa de los mercados donde operamos, así como el riesgo de desalineamiento o incumplimiento de los códigos de conducta y sus normas complementarias.   |
| Gestión      | Comprende la planificación y coordinación de las actividades, políticas, procedimientos y metodologías necesarias para asegurar el cumplimiento de los códigos de conducta y las leyes de cada país, así como de los códigos de conducta y sus normas complementarias.  |
| Responsables | <b>Comité de Cumplimiento</b><br>El objetivo de este comité es vigilar el cumplimiento de nuestros códigos de conducta y demás normas complementarias, establecer y desarrollar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de dichos códigos, interpretar, administrar y supervisar el cumplimiento de dichas normas y resolver los conflictos que puedan surgir. |

## Riesgo de ciberseguridad

|              |  |
|--------------|--|
| Definición   | Comprende la probabilidad de ocurrencia de un evento que afecte la seguridad digital del banco y vulnere la confidencialidad de los datos o patrimonio de sus clientes en cualquier área de su operación.  |
| Gestión      | Tiene la misión minimizar y eliminar los riesgos de ciberseguridad en todas las operaciones del banco. Considerando la complejidad de esta naturaleza de riesgos, es gestionado por una gerencia especializada en ciberseguridad.  |
| Responsables | La Gerencia de Ciberseguridad y Fraude es la encargada de asegurar el cumplimiento de las directrices establecidas en la Normativa de Tratamiento de Incidentes de Ciberseguridad, la Política de Ciberseguridad y la Política Corporativa de Seguridad de la Información. Además, se encarga de establecer una cultura de ciberseguridad a través de iniciativas de formación y simulación de ataques cibernéticos a colaboradores.<br><br>La Gerencia de Ciberseguridad y Fraude, reporta directamente al Gerente Corporativo de Riesgo. |



## Acerca de 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 de Chile, Colombia y el mundo en general. 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).

Actualmente reportamos nuestra batería de riesgos en temas de:

- Composición de la cartera de préstamos
- Crecimiento de la cartera de préstamos
- Requisitos de adecuación del capital
- Volatilidad de los tipos
- Competencia y consolidación
- Gestión del riesgo
- Riesgo de concentración
- Dependencia de los depósitos a corto plazo
- Regulación bancaria
- Exposición a la deuda pública
- Transición de referencia

Para mayor información, revisa nuestro informe **Form 20-F**, disponible en [ir.itaui.cl](https://ir.itaui.cl).





## 7.7 Ciberseguridad y protección de la información

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

Contamos con la confianza de nuestros clientes para resguardar su patrimonio en cualquiera de nuestras plataformas. Como banco digital, nos tomamos esta responsabilidad en serio.

Distintos tipos de amenazas, como programas maliciosos, spam, estafas a través de phishing, ataques de red, ataques web, secuestros de datos y utilización maliciosa de dispositivos asedian las redes de la industria bancaria, por lo que la ciberseguridad y la protección de datos son prioridades y desafíos permanentes. Entre 2020 y 2021, la Policía de Investigaciones de Chile informó que las estafas y otras defraudaciones crecieron en un 30%<sup>9</sup>. Todo esto nos obliga a estar en constante alerta con medidas potentes para preservar tanto la información de clientes, como de nuestras propias operaciones.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Con el significativo aumento de las operaciones a través de canales digitales, así como el fortalecimiento de las normativas nacionales en materia de ciberseguridad y protección de la información, trabajamos constantemente con áreas especializadas en nuestra compañía para evaluar y potenciar las medidas de defensa y resguardo de los datos que nuestros clientes esperan y requieren.

Al mismo tiempo, nos encontramos robusteciendo la cultura interna de ciberseguridad a través de distintos mecanismos de capacitación que son transversales a toda la compañía.

El alcance de este tema es tanto interno como externo y afecta principalmente a colaboradores, proveedores y clientes.



### Nuestras guías para gestionarlo

- » Modelo de gestión en ciberseguridad.
- » Modelo de gestión de seguridad de la información.
- » Planes de continuidad y contingencia.
- » Procedimientos de respuesta a incidentes.

<sup>9</sup> Fuente: Policía de Investigaciones de Chile (PDI), 04-01-2022, Ciberdelitos continuaron al alza en 2021, Detalle prensa

7.7.1

## Nuestro enfoque para una banca digital segura

Mantenemos un férreo compromiso con la seguridad de la información de operaciones y clientes. Nuestra transformación hacia una banca digital nos desafía a reforzar la gestión de ciberseguridad para desarrollar e implementar los adecuados acompañamientos en este ámbito. Todo esto, en un ambiente agresivo en materia de ciberdelincuencia.

Para eso contamos con una Gerencia de Ciberseguridad y Fraude, la que reporta directamente al Gerente Corporativo de Riesgo. El sistema de gestión que hemos construido está basado en lineamientos claros como la Normativa de Tratamiento de Incidentes de Ciberseguridad, la Política de Ciberseguridad y la Política Corporativa de Seguridad de la Información.

### Cultura de ciberseguridad y protección de la información

418-1

Mantenemos un programa de concientización llamado “cultura de ciberseguridad”. Este abarca a colaboradores nuevos y áreas con procesos más específicos, e incluye campañas de phishing para

probar y medir la capacidad de detección de emails sospechosos por parte de los colaboradores.

Para fortalecer nuestros conocimientos y compromiso en la materia, durante 2021 realizamos una evaluación diagnóstica de ciberseguridad que nos permitió medir el nivel de cultura en la materia de los colaboradores y, así, poder diseñar contenidos orientados a las debilidades identificadas.

Por otra parte, la casilla de correo interna de seguridad de la información y la casilla de phishing es atendida directamente por el equipo de ciberseguridad. A través de estos canales, todos los colaboradores pueden informar situaciones sospechosas.

Además, tenemos planes de continuidad y contingencia comercial, así como procedimientos de respuesta a incidentes. Estos son testeados de manera frecuente para reconocer vulnerabilidades en nuestra infraestructura tecnológica.

En 2021 hemos continuado utilizando el mapa de riesgos, herramienta actualizada el año 2020 y donde se consolidan los peligros principales a monitorear.

Además, hemos dado seguimiento al foco de Riesgo de Ciberseguridad en teletrabajo, en conjunto con Auditoría interna y Riesgo Operacional. La modalidad Remote First, que prioriza el teletrabajo, nos ha impulsado a reforzar nuestra cultura de riesgo.

En materia de seguridad de la información realizamos análisis y evaluación de riesgos para nuevos proyectos o mejoras en productos, nuevas tecnologías, infraestructura de TI, sistemas existentes y proveedores, con el objetivo de identificar los riesgos existentes en diferentes aspectos, entre ellos la seguridad de los datos.

Durante el año 2021 se materializó un incidente asociado a fuga de datos personales, el cual afectó a 8.021 titulares de cuenta. Este fue resuelto de forma oportuna y no tuvo consecuencias negativas<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> El evento de filtración corresponde a un incidente con un proveedor de soluciones informáticas, donde se filtró información relativa a datos personales (PII por sus siglas en inglés).

| Focos del modelo de gestión en ciberseguridad |  |
|---|--|
| Gestión de incidentes                         | Monitoreo y tratamiento de los tipos de ataques a incidentes de seguridad.   |
| Seguridad de sistemas                         | Definición de arquitectura de seguridad y adherencia a los lineamientos de ciberseguridad en el ambiente tecnológico.                |
| Líneas base y fortalecimiento 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 en 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 asuntos de ciberseguridad, mapas de riesgo y medición del ambiente de control de ciberseguridad.   |
| Protección de datos  | Protección, clasificación y privacidad de datos e información del banco y clientes.  |



## Cientes informados, clientes seguros

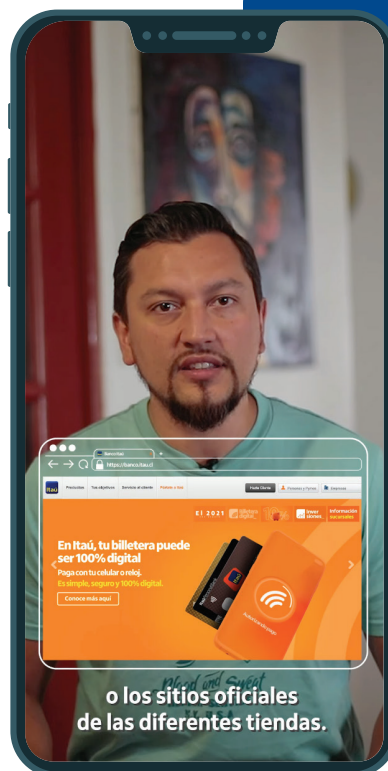
En 2021 trabajamos en robustecer el conocimiento sobre ciberseguridad entre nuestros clientes. Para eso difundimos diversos consejos de seguridad y buenas prácticas, a través de nuestras redes sociales oficiales.

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



## Ocho maneras de protegerse

Kevin Mitnick, reconocido a nivel mundial como uno de los consultores más brillantes en materia de ciberseguridad, participó en el ciclo de charlas "Visión de Líderes de Itaú" en septiembre. Junto con relatar su historia como uno de los hackers más buscados del mundo y compartir anécdotas de su trayectoria, entregó las siguientes recomendaciones:



1. Usar claves complejas para desbloquear los equipos (computadores, tablets y teléfonos móviles).
2. Mantener siempre actualizados los sistemas operativos de los aparatos que se conecten a Internet.
3. Usar un administrador de contraseñas y no almacenarlas en los navegadores de Internet.
4. No permitir que personas que no conoces conecten cables, pendrives u otros aparatos a tus equipos.
5. Habilitar la autenticación de dos factores en todos los casos que sea posible.
6. Usar VPN al conectarse a redes Wi-Fi públicas.
7. No usar la misma clave para diferentes sitios.
8. Al cambiar claves, no usar el mismo patrón de las anteriores (P.ej. Jennifer12 Jennifer2, Jennifer3), porque eso hace más predecible las combinaciones.



## 7.8

# Evaluación socioambiental de proyectos

Como institución financiera movilizamos flujos de capital hacia proyectos que pueden afectar y/o beneficiar a la sociedad y al medioambiente. Por eso, nos preocupamos de ser responsables en la asignación de estos recursos. Para lograrlo, desarrollamos acciones y procedimientos tendientes a mitigar los riesgos socioambientales de los clientes a los que financiamos.

### Política de riesgo socioambiental

Desde el año 2018, contamos con una **Política de Riesgo Socioambiental** que define los lineamientos para la evaluación de financiamientos que otorga el banco, desde la perspectiva de impactos sociales y ambientales.

Utilizamos un enfoque propio aplicado a la cartera de crédito, tanto para la Banca Mayorista, como para la Banca Minorista del banco, incorporando además estándares internacionales en materias sociales y ambientales, como son los Principios del

Ecuador y las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC) que, además, es uno de nuestros accionistas.

La política es revisada anualmente y nos permite aplicar principios para evaluar los proyectos que requieren de financiamiento, o bien, monitorear su ejecución para detectar oportunamente impactos u otros factores que afecten el retorno del crédito.

#### Principios de la Política de Riesgo Socioambiental

Incorporar criterios de evaluación de riesgo socioambiental como un componente adicional a las modalidades del riesgo de crédito, a las que el banco está expuesto.

Monitorear el riesgo socioambiental de los clientes del banco sujetos a dicha política, mediante la aplicación de procedimientos específicos que se adoptan para cada segmento.

Cumplir los Principios del Ecuador como marco de gestión y con las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) en las operaciones de financiamiento de proyectos.

Evitar el financiamiento de actividades que contradicen los valores de Itaú, en especial aquellos referentes a la preocupación por las personas, la ética y los beneficios para nuestros clientes.

## Pilares de gestión

Para evaluar el riesgo socioambiental de nuestros clientes contamos con un sistema de gestión que utiliza distintas herramientas, según el tipo de proyecto y su industria:



## Evaluación de riesgo socioambiental de proyectos

102-11

Los proyectos de gran envergadura son susceptibles a causar Impactos socioambientales relevantes. Es por esto, que en Itaú trabajamos en colaboración con nuestros clientes para identificar, evaluar y gestionar de forma sistemática los riesgos e impactos socioambientales ligados al desarrollo y operación de estos proyectos.

La evaluación, aplica para clientes de los segmentos Corporate, Grandes Empresas, Empresas Minoristas e Inmobiliaria y Construcción que realicen actividades industriales o de explotación de recursos naturales, por lo que se excluyen a los siguientes rubros:

- Sociedades de Inversiones
- Sociedades Holding
- Instituciones Financieras (bancos, compañías de leasing y/o Factoring, Securitizadoras, instituciones de crédito prendario, etc.)
- Administradoras de Fondos Mutuos, Fondos de Inversión, Fondos para la Viviendas, Fondos de Pensiones, etc.
- Rentistas de capitales mobiliarios en general
- Educación
- Instituciones prestadoras de servicios de salud
- Comercio mayorista y minorista
- Cualquier otra actividad definida por el Área de Riesgo Socioambiental.

Los proyectos sometidos al proceso de evaluación ambiental son aquellos que adquieren los siguientes sistemas de financiamiento:

- a) Servicios de Asesoría para un Project Finance (PF), en la medida que el monto total de la inversión sea igual o superior a US\$10 millones.
- b) Financiamiento a un Project Finance (PF), en la medida que el monto total de la inversión sea igual o superior a US\$10 millones.
- c) Financiamientos Corporativos dirigidos a Proyectos, Project Related Corporate Loans (PRCL), que cumplan acumulativamente las siguientes condiciones:
  - Deuda Financiera Total del Proyecto US\$100 millones
  - Deuda Itaú Corpbanca US\$50 millones (antes de una eventual sindicalización).
  - Plazo de la deuda dos años.
- d) Préstamos Puente para Project Finance (PF) o para Financiamientos Corporativos dirigidos a proyectos (PRCL), que cumplan las siguientes condiciones:
  - I. Para los PF: Monto Total de la Inversión  $\geq$  US\$10 millones y plazo de la deuda  $< 2$  años.
  - II. Para los PRCL: Deuda Financiera Total del Proyecto, Deuda Itaú Corpbanca y Plazo de la deuda  $< 2$  años
  - III. Financiamiento a un Project Finance (PF), en la medida que el monto total de la inversión sea igual o superior a US\$10 millones.
- e) Créditos Sindicados en que el banco participe a través de la compra de tickets y que cumplan los criterios de monto y plazo indicados en los puntos b), c) o d), según corresponda por tipo de financiamiento.
- f) Todo financiamiento a un proyecto en que el área comercial, admisión de crédito o el comité de créditos respectivo, con tope de comité superior de créditos Chile, solicite una evaluación socioambiental, como condición precedente para la aprobación del financiamiento y/o para el desembolso de los créditos.

## Ejes de la evaluación socioambiental de clientes

### Cuestionarios de riesgo socioambiental

Son cuestionarios que se aplican a los clientes y rubros mencionados anteriormente. El cuestionario tiene validez de un año y debe ser respondido por el cliente con firma del representante legal o por un gerente/subgerente general, de sostenibilidad o de administración de finanzas. El área de riesgo socioambiental realiza un análisis de lo respondido en el cuestionario y clasifica al cliente en función a su exposición a riesgos ambientales, sociales y reputacionales.

### Informes de revisión interna socioambiental

Son informes elaborados por el área de riesgo socioambiental a partir de la información pública del cliente en los diversos portales de autoridades competentes que regulan y fiscalizan el cumplimiento la normativa ambiental vigente, normativa específica del rubro, normativa laboral, de higiene y seguridad. Además, se realiza una búsqueda en prensa de artículos que se relacionen con riesgo socioambiental y reputacional, y la página web del cliente para análisis de los compromisos adquiridos en las dimensiones sociales y ambientales. De la información recopilada se elabora una conclusión y se evalúa al cliente en función de su exposición a riesgo socioambiental y reputacional.



## Clasificación de clientes según riesgo socioambiental

Según la ponderación del riesgo en las dimensiones ambiental y social/reputacional se determina la periodicidad con la que se revisará al cliente, bajo el siguiente modelo:

| Archivado  | Monitoreo interno   | Seguimiento   |
|--|---|---|
| <b>Exposición ponderada baja</b> a riesgo socioambiental y reputacional.   | <b>Exposición ponderada media</b> a riesgo socioambiental y reputacional. | <b>Exposición ponderada alta</b> a riesgo socioambiental y reputacional.  |
| Es decir, no presenta puntos de atención, por lo cual no requiere revisión periódica y será revisado cuando sea solicitado por el área de riesgo de crédito y/o el área comercial. | El cliente es monitoreado con periodicidad semestral.                     | En estos casos se realiza seguimiento del cliente mediante revisiones trimestrales. De ser necesario se solicitan reuniones para ir evaluando el avance de la mitigación de los puntos de atención levantados en la revisión. En caso de existir una alerta por puntos de atención graves, se solicitará el apoyo del área comercial para obtener mayores antecedentes mediante consulta al cliente, en caso de que esto no sea suficiente, se agendará una reunión con el cliente para obtener mayores antecedentes. |

## Durante 2021 evaluamos a 660 clientes en materia de riesgo socioambiental.

| Resultados 2021             |                            |                            |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Segmento                    | Nº clientes revisados 2020 | Nº clientes revisados 2021 |
| Banca corporativa           | 88                         | 306                        |
| Grandes empresas            | 324                        | 352                        |
| Inmobiliaria y construcción | -                          | 1                          |
| Empresas minoristas         | -                          | 1                          |
| <b>Total</b>                | <b>412</b>                 | <b>660</b>                 |

## Metodología de evaluación socioambiental de proyectos

Para la evaluación socioambiental de proyectos se utiliza un enfoque basado en estándares internacionales.

La metodología aplica criterios establecidos en los Principios del Ecuador, a los cuales adherimos como banco, así como a las Normas de Desempeño del IFC.

En conjunto con las referencias internacionales se requiere que el proyecto cumpla a cabalidad con la normativa legal vigente local y cuente con todas las autorizaciones pertinentes para su desarrollo, como lo es la Resolución de Calificación Ambiental (RCA) otorgada por el Servicio de Evaluación Ambiental (SEA), que administra el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA).



Los proyectos pueden ser categorizados según su riesgo socioambiental en A, B, o C mediante el uso de una herramienta interna, donde A es el que representa el mayor Riesgo Socioambiental y la categoría C no requiere de un Consultor Ambiental Externo (PE 7 y PE 9), la revisión y seguimiento de este caso será realizado por el Área de Riesgo Socioambienta

## Resultados 2021

**Durante 2021 evaluamos 29 proyectos de acuerdo con la metodología de riesgo socioambiental.**

| Categoría de proyectos | Proyectos en etapa operación |      | Proyectos en etapa Construcción |      | Número total de proyectos |      |
|------------------------|------------------------------|------|---------------------------------|------|---------------------------|------|
|                        | 2020                         | 2021 | 2020                            | 2021 | 2020                      | 2021 |
| A                      | 1                            | 1    | 2                               | 2    | 3                         | 3    |
| B                      | 17                           | 15   | 3                               | 3    | 20                        | 18   |
| C                      | 8                            | 8    | 1                               | 0    | 9                         | 8    |
| Totales                | 26                           | 24   | 6                               | 5    | 32                        | 29   |

## Lista de exclusión y exclusión condicionada

### Lista de exclusión

Sectores de actividad económica con los que el banco ha decidido no operar, ya sea por no alinearse con los valores de Itaú o por afectar a las personas o al medioambiente.

La responsabilidad de identificar el rubro de actividad económica de los clientes y verificar si es parte de la lista de exclusión le corresponde al área comercial como las gerencias de crédito mayorista y minorista.

Los sectores definidos son los siguientes:

- Producción o comercialización de productos ilegales bajo la legislación local o de convenios, acuerdos o prohibiciones internacionales.
- Producción o comercialización de materiales radioactivos con excepción de dispositivos utilizados en medicina, control de calidad, medición de parámetros o aquellos definidos por el IFC.
- Producción o actividad que se considere nociva, explotadora o que emplee el trabajo forzoso como también el trabajo infantil.
- Producción o comercialización de fibras adherentes de asbesto, con excepción de asbestos adherentes de telas de cemento que no superen el 20% de composición.
- Pesca en alta mar, en ambiente marino, donde la red supere 2,5 km de longitud.
- Operaciones comerciales de tala de bosques tropicales.
- Producción o comercialización de productos forestales que no provengan de bosques sustentablemente manejados.
- Empresas relacionadas con actividades que incentiven y/o estén ligadas con la prostitución.

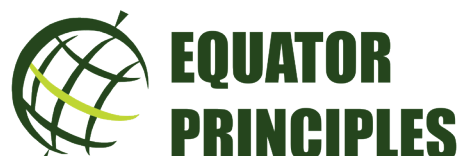
### Lista de exclusión condicionada

Sectores con los que el banco ha decidido operar de forma restringida, limitando las colocaciones de dichos rubros.

El control de estos límites de colocaciones es realizado por la gerencia de operaciones en coordinación con las áreas comercial, riesgo socioambiental y las gerencias de crédito.

Corresponde a las siguientes actividades:

- Producción de armas y municiones, se excluye la producción y uso de explosivos para la minería, construcción u otras actividades similares, como también partes y piezas de equipamiento que se utilizan para otros fines.
- Producción o comercialización de bebidas alcohólicas con la excepción de vinos y cervezas.
- Producción o comercialización del trabajo.
- Empresas de juegos de azar, casinos y equivalentes.



## Implementación de Principios del Ecuador

Como parte de nuestra política de gestión de riesgo socioambiental nos comprometemos a cumplir los Principios del Ecuador. A continuación, presentamos uno de los ejemplos de proyectos en donde damos cumplimiento a ellos.

Actualmente, financiamos un proyecto de infraestructura que consiste en la construcción, mantenimiento y operación de una obra pública fiscal conformada por dos hospitales (servicios clínicos excluidos). Además, la concesión contempla la provisión, reposición y mantenimiento de equipamiento médico de última generación, lo que responde a las necesidades de la comunidad y del sistema de salud.

Para su financiamiento, el proyecto ha incluido una Diligencia Ambiental llevada por expertos externos y profesionales que acompañan y verifican en todo momento los avances y cumplimiento de las materias ambientales y sociales, rigiéndose rigurosamente por la normativa ambiental y de protección del medio ambiente. Esto genera un estándar innovador en términos de la construcción y compromiso ambiental en Chile.

El titular, en un compromiso con los vecinos, ha incorporado mecanismos de comunicación para las comunidades aledañas, con avisos informativos, sistemas físicos y medios online según

las necesidades actuales de la comunidad y que se alinean con el principio N°6 del “Mecanismo de quejas” de los Principios del Ecuador. Asimismo, ha impulsado medidas de mitigación ambientales, que consideran barreras de ruido, contención de polvo y limpieza de calles, entre otras, que aseguran el bienestar de sus grupos de interés.

Por otra parte, en el proceso previo y durante la construcción del Proyecto se identificó un sitio arqueológico. La empresa concesionaria, tomando las precauciones y medidas del caso y en pleno cumplimiento de la normativa patrimonial, desarrolló un plan de acción en coordinación con las autoridades, el que consistió en informar debidamente sobre los hallazgos y posteriormente realizar un rescate del sitio arqueológico en conjunto, incorporando profesionales para su clasificación y cuidado, adhiriéndose así a las Normas de Desempeño del IFC sobre Patrimonio Cultural.

## Nuestra exposición relacionada a proyectos de carbón

Tenemos el compromiso de disminuir los financiamientos a proyectos y negocios que utilizan o se relacionan, directa o indirectamente, con el uso del recurso carbonífero.

### Colocaciones totales

| Exposición vigente (% cartera) |          |          | País     | Dic-21 |
|--------------------------------|----------|----------|----------|--------|
| Dic 2019                       | dic 2020 | dic 2021 |          |        |
| 0,25%                          | 0,21%    | 0,20%    | Chile    | 0,19%  |
|                                |          |          | Colombia | 0,27%  |
|                                |          |          | Total    | 0,20%  |

### Colocaciones totales por sector

| Exposición vigente (% cartera) |        |        |        |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| Sector                         | Dic-19 | Dic-20 | Dic-21 |
| Generación                     | 0,16%  | 0,15%  | 0,14%  |
| Minería                        | 0,07%  | 0,05%  | 0,05%  |
| Comercio                       | 0,02%  | 0,01%  | 0,00%  |
| Transporte                     | 0,00%  | 0,00%  | 0,00%  |
| Total                          | 0,25%  | 0,21%  | 0,20%  |

## 7.9 Inversión responsable

(Tema material)

103-1 103-2 103-3

### ¿Por qué es importante?

El sistema financiero cumple un rol fundamental en la creación de valor de largo plazo. Hoy, ante el desafío de contribuir a la recuperación verde post-pandémica, es incluso más necesario incorporar un enfoque Ambiental, Social y de Gobernanza (ASG) a la movilización de capital. Al mismo tiempo, disponibilizar productos y servicios financieros que cumplan con criterios ASG es una exigencia creciente de diversos sectores de la sociedad y del mercado.

En Itaú tenemos como propósito estimular la capacidad de transformación de las personas. En una sociedad que cambia, con personas más responsables de su consumo y conscientes de sus impactos, ponemos a disposición nuestras capacidades y recursos para que la sostenibilidad sea una realidad. Para eso, aplicamos criterios ASG en las inversiones que realizamos y en las opciones disponibles para nuestros clientes.

### ¿Cómo lo gestionamos?

Nuestro compromiso con la inversión responsable aplica tanto para los productos de inversión que ofrecemos a los clientes, como respecto a los criterios que utilizamos para elegir los fondos a los cuales acudimos por financiamiento.

A través de Banca Mayorista, ofrecemos créditos para inversiones socialmente responsables y mantenemos créditos que cumplen con al menos uno de los criterios de sostenibilidad en base a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU). Nuestra Administradora General de Fondos mantiene un fondo mutuo sustentable (ESG ETF), como parte de una oferta diversificada para nuestros clientes con foco ASG.

El alcance de este tema es, a la vez, interno y externo e impacta principalmente a clientes, inversionistas y accionistas.



### Nuestras guías para gestionarlo

- ♦ Lineamientos de grupo Itaú, a través de Itaú Asset Management.
- ♦ Adherencia de Itaú AGF a Principios para la Inversión Responsable.
- ♦ Política de Inversión Responsable de AGF.
- ♦ Enfoque y metodología de inversión ASG a través de AGF.
- ♦ Cartera de productos ASG.

7.9.1

## Nuestro compromiso con la inversión responsable

### ¿Qué son los criterios ASG y cuál es su importancia en las inversiones sustentables?

Los criterios ASG tienen un enfoque de responsabilidad hacia el medioambiente, la sociedad y el gobierno corporativo, buscando de forma simultánea generar una alta rentabilidad junto con un impacto social y ambiental positivo.

#### ¿Sabías qué?



##### Ambientales

Los estándares medioambientales consideran la huella de una inversión en los recursos naturales, como por ejemplo el agua, nivel de residuos o las emisiones de gases invernadero.



##### Sociales

Los aspectos sociales se enfocan en las relaciones de la empresa con sus stakeholders, es decir, colaboradores, clientes, proveedores y las comunidades.



##### Gobierno Corporativo

Es el modo en que se gestiona una organización, considerando aspectos como su estructura de remuneración de ejecutivos, auditorías, controles internos, independencia del directorio de la administración, las políticas contables y su estrategia fiscal, entre otros.



## 7.9.2

# Incorporación de criterios ASG en las inversiones

### Itaú 4

Nuestra Administradora General de Fondos, Itaú AGF, ha jugado un rol protagónico en la incorporación de criterios ASG en las inversiones. Al mismo tiempo, promueve la adopción de mejores prácticas ASG en las compañías que forman parte de su cartera de clientes.

A través de Itaú AGF, hemos incorporado formalmente los factores ASG dentro de nuestro proceso de inversión, así como también dentro de nuestras políticas y prácticas. Para eso, contamos con una Política de Inversiones Responsables que establece los principios y directrices que guían a Itaú AGF en este ámbito.

Por medio de nuestro enfoque, identificamos oportunidades de inversión y reducimos los riesgos relacionados a nuestros fondos, ya que conocer de manera previa y valorizar los factores ASG nos permite determinar eventos con el potencial de crear o destruir valor en una compañía y, de esta forma, mejorar los retornos ajustados por riesgos.

La estrategia de sostenibilidad de Itaú AGF sigue los lineamientos del grupo Itaú a nivel internacional, específicamente de la filial de inversiones Itaú Asset Management (IAM), quienes son adherentes a los **Principios para la Inversión Responsable** respaldados por las Naciones Unidas (PRI, por sus siglas en inglés) desde 2008.

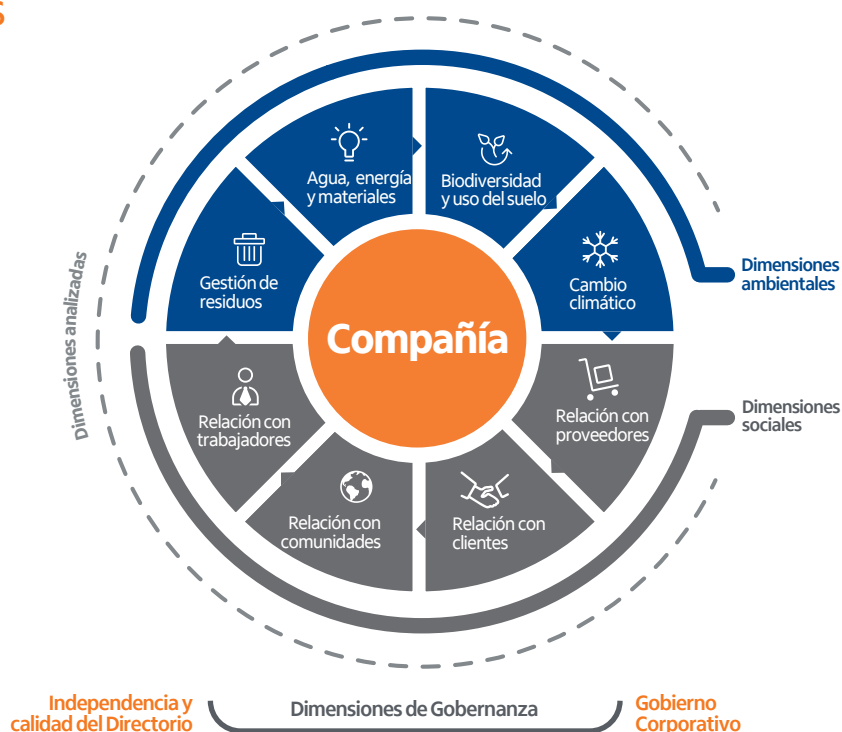
## Proceso de inversión ASG

Nuestro proceso de inversión incorpora factores ASG tanto para los fondos de renta fija, como de renta variable. Se realiza mediante un modelo propietario detallado junto con la contratación de servicios especializados. El proceso identifica dimensiones multisectoriales y prioriza dimensiones críticas para cada sector. Ahí se consideran los siguientes aspectos en la evaluación de las perspectivas de cada empresa: impacto potencial en el flujo de caja, prácticas del management y disponibilidad de información.

Esto da como resultado una estimación de su impacto en el valor razonable y/o rating de una compañía en la fecha de la evaluación. Adicionalmente, mantenemos un seguimiento periódico de los incidentes que ocurren en las compañías que forman parte de nuestras carteras, y cómo estos incidentes van siendo gestionados a lo largo del tiempo.

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

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



## Un equipo experto

La responsabilidad de supervisión e implementación de inversiones responsables están presentes en todos los niveles de la institución (CEO, PMs y Analistas), ya que es parte fundamental de nuestro proceso de inversión.

Adicional a los gerentes y los gestores de cartera de cada clase de activo, contamos con un Equipo de Research compuesto por cuatro analistas, quienes también se han especializado en la incorporación de factores ASG en la evaluación de empresas.

Los analistas interactúan constantemente con las áreas de relación con inversionistas de las compañías que forman parte de nuestro universo invertible. Además, mantienen un control regular de los incidentes (o potenciales incidentes) y su gestión en el tiempo.

Por otro lado, tenemos contratados los servicios de proveedores externos de Research quienes han incorporado los temas ASG al análisis de las compañías. Con ello, podemos acceder constantemente a presentaciones y entrenamiento que entregan las plataformas.

Paralelamente, durante el transcurso del año el equipo asiste de forma regular a seminarios o conferencias con temáticas ASG organizadas por empresas externas.

## 7.9.3 Productos ASG

### Inversión con criterios ASG

Con el fin de seguir avanzando en nuestra estrategia de inversión responsable, durante el año 2021 lanzamos tres fondos mutuos con dicho enfoque. Estos fondos nos permiten profundizar aún más en nuestra gama de productos, y poner a disposición de nuestros clientes opciones concretas de inversión 100% responsable.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Itaú ESG Global Credits        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo de renta fija que invierte en el fondo RobecoSAM Global SDG Credits.</li> <li>• Exposición a créditos globales con grado de inversión, alto rendimiento y oportunidades de crédito emergente.</li> <li>• Empresas que contribuyen positivamente a los ODS, excluye a las que no trabajan en ese marco.</li> </ul> |
| Itaú ESG Nordea Emerging Stars | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo de renta variable que invierte en el fondo Nordea 1 Emerging Stars.</li> <li>• Exposición a los mercados emergentes.</li> <li>• Integración de ASG en el análisis fundamental.</li> </ul>   |
| ETF It now S&P IPSA ESG        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondo de renta variable que replica el índice S&amp;P IPSA ESG Tilted, el cual destaca a las empresas con mejor desempeño ASG del índice S&amp;P IPSA.</li> <li>• Invierte en acciones de empresas chilenas.</li> </ul>   |

### Créditos ASG

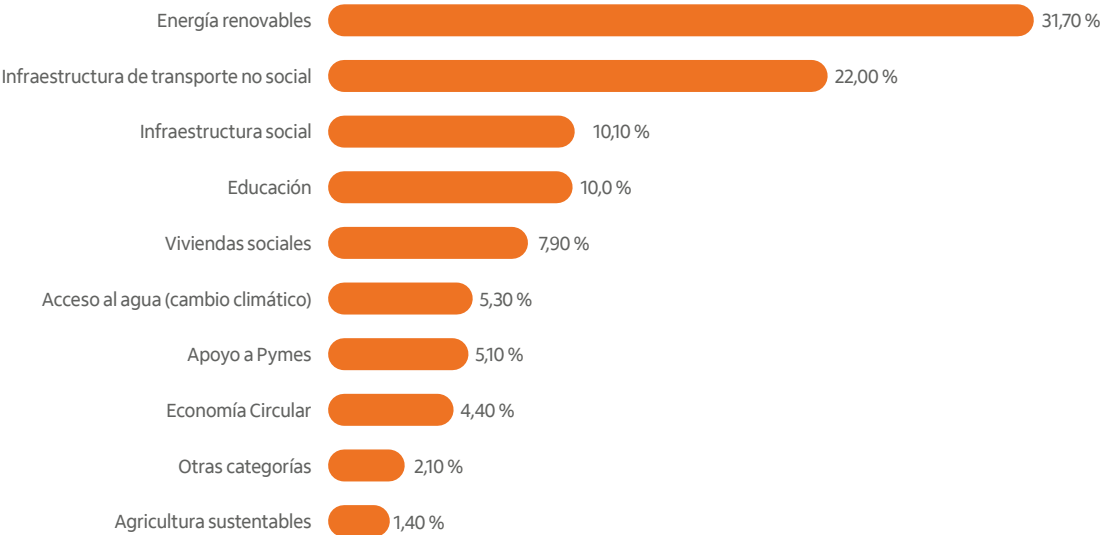
En 2021 hicimos un ejercicio de clasificación de los créditos de Banca Mayorista que contribuían con al menos un Objetivo de Desarrollo Sostenible de la ONU. Hoy, podemos decir que el **16% de nuestros créditos permite contribuir al desarrollo sostenible**.

Además, a través de este análisis pudimos determinar que el sector con mayor impacto es el de energías limpias, el cual alcanza un 31% de las colocaciones. Así, estamos contribuyendo a movilizar capital para el gran objetivo de la descarbonización.

Créditos para inversiones socialmente responsables



Créditos ASG por área - Banca Mayorista



Créditos que cumplen al menos uno de los criterios de sostenibilidad, según los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas (ONU).

# GOBIERNO CORPORATIVO



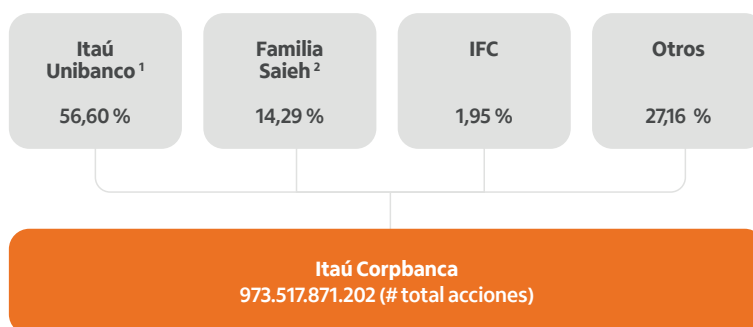
**El liderazgo y la  
gestión de Itaú  
están en manos de  
expertos que  
contribuyen día a  
día a construir la  
banca del futuro.**



## 8.1 Accionistas y propiedad

Nuestro capital social está dividido en 973.517.871.202 acciones de serie única, nominativas y ordinarias. Esto es sin privilegios ni preferencias de ningún tipo, lo que implica que en las juntas de accionistas cada miembro disponga de un voto por cada acción que posea o represente.

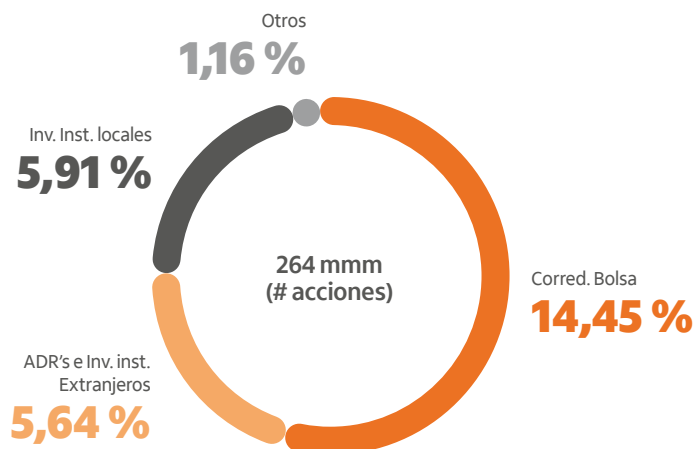
Al 31 de diciembre de 2021 la estructura de propiedad de Itaú era la siguiente:



<sup>1</sup> Incluye 103.736.846.776 acciones propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. bajo custodia

<sup>2</sup> Incluye 36.000.000 acciones propiedad de Cord Group Baking S.A. bajo custodia

### Otros Free Float





Nuestros principales accionistas, al 31 de diciembre de 2021, son:

**Nuestros principales accionistas, al 31 de diciembre de 2021, son:**

| Accionistas  | Número de acciones     | Porcentaje de Propiedad | Número de votos        | Porcentaje de derechos de voto y dividendos |
|--|------------------------|-------------------------|------------------------|---|
| Itaú Unibanco  | 551.015.065.630        | 56,60%                  | 551.015.065.630        | 56,60%                                      |
| Itaú Unibanco Holding S.A. <sup>1</sup>                | 256.035.852.654        | 26,30%                  | 256.035.852.654        | 26,30%                                      |
| ITB Holding Brasil Participações Ltda.                 | 242.989.430.571        | 24,96%                  | 242.989.430.571        | 24,96%                                      |
| CGB II SpA   | 24.277.201.538         | 2,49%                   | 24.277.201.538         | 2,49%                                       |
| CGB III SPA  | 4.006.137.826          | 0,41%                   | 4.006.137.826          | 0,41%                                       |
| Saga II SpA  | 15.579.424.880         | 1,60%                   | 15.579.424.880         | 1,60%                                       |
| Saga III SpA   | 8.127.018.161          | 0,83%                   | 8.127.018.161          | 0,83%                                       |
| Familia Saieh  | 139.150.760.455        | 14,29%                  | 139.150.760.455        | 14,29%                                      |
| Corp Group Banking S.A. <sup>2</sup>                   | 134.442.850.073        | 13,81%                  | 134.442.850.073        | 13,81%                                      |
| Cía. Inmob. y de Inversiones Saga SpA                  | 4.707.910.382          | 0,48%                   | 4.707.910.382          | 0,48%                                       |
| IFC  | 18.974.820.165         | 1,95%                   | 18.974.820.165         | 1,95%                                       |
| Otros  | 264.377.224.952        | 27,16%                  | 264.377.224.952        | 27,16%                                      |
| Corredoras de Bolsa                                    | 140.668.223.148        | 14,45%                  | 140.668.223.148        | 14,45%                                      |
| Tenedores de ADR e Inv. Inst. extranjeros              | 54.904.718.599         | 5,64%                   | 54.904.718.599         | 5,64%                                       |
| Inversionistas Institucionales locales                 | 57.548.753.873         | 5,91%                   | 57.548.753.873         | 5,91%                                       |
| Otros accionistas minoritarios                         | 11.255.529.332         | 1,16%                   | 11.255.529.332         | 1,16%                                       |
| <b>Total Itaú Corpbanca acciones de propia emisión</b> | <b>973.517.871.202</b> | <b>100,00%</b>          | <b>973.517.871.202</b> | <b>100,00%</b>                              |

<sup>1</sup> Incluye 103.736.846.776 acciones propiedad de ITB Holding Brasil Participações Ltda. bajo custodia.

<sup>2</sup> Incluye 36.000.000 de acciones de propiedad de Corp Group Banking S.A. bajo custodia.

De ellos, nuestros 12 principales accionistas son:

| Accionista   | RUT          | Número de acciones | Porcentaje de participación |
|--|--------------|--------------------|-----------------------------|
| Itaú Unibanco Holding S.A.                                     | 59.212.150-6 | 256.035.852.654    | 26,3%                       |
| Itb Holding Brasil Participacoes Ltda                          | 96.571.220-3 | 242.989.430.571    | 24,96%                      |
| Banco Santander por cuenta de Inv. Extranjeros                 | 97.036.000-K | 28.830.556.351     | 2,96%                       |
| CGB II SPA   | 76.584.295-6 | 24.277.201.538     | 2,49%                       |
| Compañía de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. | 99.012.000-5 | 19.964.346.464     | 2,05%                       |
| BCI C de B S.A.  | 96.519.800-8 | 19.853.103.876     | 2,04%                       |
| Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa                           | 80.537.000-9 | 19.375.701.956     | 1,99%                       |
| Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores                 | 90.249.000-0 | 19.239.093.094     | 1,98%                       |
| Saga II SPA  | 76.885.271-5 | 15.579.424.880     | 1,6%                        |
| Consorcio C. de B. S. A.                                       | 96.772.490-4 | 12.687.851.315     | 1,3%                        |
| Banchile Corredores de Bolsa S. A.                             | 96.571.220-8 | 10.176.783.752     | 1,05%                       |
| The Bank Of New York Mellon Adrs                               | 59.030.820-K | 8.214.387.500      | 0,84%                       |

Nota: Itaú Unibanco es el controlador de Itaú Corpbanca con un 56,6% propiedad a través de los siguientes seis vehículos: Itaú Unibanco Holding S.A. (26,30%), ITB Holding Brasil Participações Ltda. (24,96%), CGB II SpA (2,49%), Saga II SpA (1,60%), Saga III SpA (0,83%) y CGB III SpA (0,41%).

Respecto a los cambios en la sociedad accionaria, las mayores modificaciones al 31 de diciembre de 2021, en comparación a la misma fecha en el año anterior, fueron las siguientes:

#### Aumento en la participación accionaria en el Banco al 31 de diciembre de 2021

| Nombre o Razón Social                                      | RUT          | Participación Accionaria 2021 |                    | Participación Accionaria 2020 |                    | Variación          |                    |
|--|--------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|  |              | Número de acciones            | % de participación | Número de acciones            | % de participación | Número de acciones | % de participación |
| ITB Holding Brasil Participacoes LTDA                      | 96.571.220-3 | 242.989.430.571               | 24,96%             | 62.567.655.359                | 12,21%             | 180.421.775.212    | 288,36%            |
| Itaú Unibanco Holding S.A.                                 | 59.212.150-6 | 256.035.852.654               | 26,30%             | 115.039.610.411               | 22,45%             | 140.996.242.243    | 122,56%            |
| Cía. de Seguros de Vida Consorcio Nacional de Seguros S.A. | 99.012.000-5 | 19.964.346.464                | 2,05%              | 4.945.374.148                 | 0,96%              | 15.018.972.316     | 303,70%            |
| BCI C de B. S. A.  | 96.519.800-8 | 19.853.103.876                | 2,04%              | 5.783.948.110                 | 1,13%              | 14.069.155.766     | 243,24%            |
| CGB II SPA   | 76.584.295-6 | 24.277.201.538                | 2,49%              | 10.908.002.836                | 2,13%              | 13.369.198.702     | 122,56%            |
| Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores             | 90.249.000-0 | 19.239.093.094                | 1,98%              | 8.443.019.234                 | 1,65%              | 10.796.073.860     | 127,87%            |
| Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa                       | 80.537.000-9 | 19.375.701.956                | 1,99%              | 10.559.360.623                | 2,06%              | 8.816.341.333      | 83,49%             |
| Saga II SPA  | 76.885.271-5 | 15.579.424.880                | 1,60%              | 7.000.000.000                 | 1,37%              | 8.579.424.880      | 122,56%            |
| Banco Santander por Cuenta de Inv. Extranjeros             | 97.036.000-K | 28.830.556.351                | 2,96%              | 21.969.208.175                | 4,28%              | 6.861.348.176      | 31,23%             |
| Consorcio C. de B.S.A.                                     | 96.772.490-4 | 12.687.851.315                | 1,30%              | 6.138.302.395                 | 1,19%              | 6.549.548.920      | 106,70%            |
| The Bank of New York Mellon Adrs                           | 59.030.820-K | 8.214.387.500                 | 0,84%              | 2.451.426.500                 | 0,48%              | 5.762.961.000      | 235,09%            |
| Banchile Corredores de Bolsa S.A.                          | 96.571.220-8 | 10.176.783.752                | 1,05%              | 5.020.794.396                 | 0,98%              | 5.155.989.356      | 102,69%            |

#### Disminución en la participación accionaria en el Banco al 31 de diciembre de 2021

| Nombre o Razón Social   | RUT          | Participación Accionaria 2021 |                    | Participación Accionaria 2020 |                    | Variación          |                    |
|---|--------------|-------------------------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|   |              | Número de acciones            | % de participación | Número de acciones            | % de participación | Número de acciones | % de participación |
| Corp Group Banking S.A.   | 96.858.900-8 | 134.442.850.073               | 13,81%             | 136.127.850.073               | 26,56%             | - 1.685.000.000    | -1,24%             |
| Inmob. e Inversiones Boquineni Ltda.                            | 79.879.480-9 | 739.523.799                   | 0,08%              | 1.884.109.930                 | 0,37%              | - 1.144.586.131    | -60,75%            |
| Tanner C. de B. S.A.  | 80.962.600-8 | 502.384.477                   | 0,05%              | 945.941.161                   | 0,18%              | - 443.556.684      | -46,89%            |
| Quest Acciones Chile Fondo de Inversión                         | 76.048.162-9 | 87.954.092                    | 0,01%              | 476.857.911                   | 0,09%              | - 388.903.819      | -81,56%            |
| Itaú Corpbanca  | 97.023.000-9 | 637.195.256                   | 0,06%              | 911.589.929                   | 0,18%              | - 274.394.673      | -30,10%            |
| Compañía de Seguros Confuturo S.A.                              | 96.571.890-7 | 1.010.242.258                 | 0,10%              | 1.236.759.254                 | 0,24%              | - 226.516.996      | -18,32%            |
| Mcc S.A. Corredores De Bolsa                                    | 89.420.200-9 | 359.604.866                   | 0,04%              | 539.103.697                   | 0,11%              | - 179.498.831      | -33,30%            |
| Moneda Renta Variable Chile Fondo de Inversión                  | 76.308.783-2 | 526.000.000                   | 0,05%              | 683.188.000                   | 0,13%              | - 157.188.000      | -23,01%            |
| Banco Santander-HSBC Bank Plc                                   | 97.036.000-K | 93.235.182                    | 0,01%              | 236.904.284                   | 0,05%              | - 143.669.102      | -60,64%            |
| London Client Accoun  |              |                               |                    |                               |                    |                    |                    |
| Soc. Adm. de Fondos de Cesantía de Chile II S.A. Fdo. Solidario | 76.237.243-6 | 614.040.061                   | 0,06%              | 667.043.197                   | 0,13%              | - 53.003.136       | -7,95%             |
| Banco Itaú Corpbanca por Cta. de Inversionistas Extranjeros     | 97.023.000-5 | 226.898.957                   | 0,02%              | 273.487.033                   | 0,05%              | - 46.588.076       | -17,03%            |
| Fondo Mutuo Compass Acciones Chilenas                           | 96.804.330-7 | 166.849.681                   | 0,02%              | 206.607.946                   | 0,04%              | - 39.758.265       | -19,24%            |

## Dividendos

Cada año, la Junta aprueba el dividendo a pagar en concordancia con la Ley de Sociedades Anónimas de Chile, en particular las sociedades anónimas abiertas como es Itaú Corpbanca. Según esta normativa, generalmente se debe distribuir al menos el 30% de sus utilidades cada año, excepto si el consentimiento unánime de nuestros accionistas acuerda lo contrario.

El Pacto de Accionistas de Itaú CorpGroup prevé la distribución del 100% de la utilidad del año fiscal, calculada como la utilidad del periodo neta de las reservas necesarias para dar cumplimiento a los índices de capital, definidos como “Capital Regulatorio Óptimo” en el pacto. Los términos de dicho acuerdo forman parte del Transaction Agreement suscrito el 29 de enero de 2014, cuyo texto está disponible en [ir.itaui.cl](http://ir.itaui.cl). Además, cabe señalar que estos siguen vigentes

por los próximos dos años. Para efectos de los requerimientos de capital, los dividendos anuales se provisionan al 30%.

El monto efectivo de los dividendos dependerá, entre otros factores, de nuestro nivel actual de ganancias, requisitos de capital y de reserva legal, así como de las condiciones del mercado. No se puede garantizar el monto ni el calendario de futuros dividendos.

En el caso de cualquier pérdida de capital o de la reserva legal, no se pueden distribuir dividendos, siempre y cuando dicha pérdida no se recupere de las ganancias o de otra manera. No se permite distribuir dividendos por encima del mínimo legal, si al hacerlo resultara que el banco exceda su relación de endeudamiento o sus límites de crédito.

Al cierre del ejercicio 2020 reportamos una pérdida neta

de \$925.479 millones, por lo que no se repartieron los dividendos correspondientes en nuestra Junta Ordinaria de Accionistas celebrada el 18 de marzo de 2021, según lo establecido en el artículo 78 de la Ley N°18.046. Los dividendos se pagarán exclusivamente de las utilidades líquidas del ejercicio, después de absorber las pérdidas acumuladas, si es que las hubiera.

## Utilidades distribuidas

La siguiente tabla muestra los dividendos por acción distribuidos durante los últimos cinco años:

| Año cargo | Año distribución | Utilidades MM\$ | % Distribuido | Utilidad distribuida MM\$ | Dividendo por acción MM\$ |
|-----------|------------------|-----------------|---------------|---------------------------|---------------------------|
| 2016      | 2017             | 2.059           | 30%           | 618                       | 0,001205475               |
| 2017      | 2018             | 57.447          | 40%           | 22.979                    | 0,044844689               |
| 2018      | 2019             | 172.047         | 30%           | 51.614                    | 0,100728627               |
| 2019      | 2020             | 127.065         | 100%          | 127.065                   | 0,247977077               |
| 2020      | 2021             | -925.479        | 0%            | 0                         | 0,000000000               |

## 8.2 Relación con inversionistas

Nos aseguramos de proveer la información necesaria para accionistas e inversionistas, la que es suministrada de forma transparente, simétrica y oportuna por la Gerencia de Relación con Inversionistas. De igual manera, nos preocupamos de resguardar la confidencialidad e integridad de los datos cuando corresponda.

Para esto, tenemos un [sitio web](#) exclusivo dirigido a nuestros inversionistas, disponible en inglés y español. En él damos a conocer nuestro calendario de actividades y ponemos a disposición material actualizado sobre nuestro banco, considerando temáticas de gobierno corporativo, información financiera, hechos esenciales, entre otros.

Durante 2021, en el contexto de emergencia sanitaria, continuamos privilegiando la modalidad de contacto remoto a través del uso de diversas plataformas digitales, tales como Teams, Zoom, WebEx, BlueJeans, Webcast, conferencias telefónicas y correos electrónicos.

**En 2021 realizamos 157 reuniones con 794 participantes en total. Además, compartimos 2.703 correos electrónicos con nuestros inversionistas.**

### ¿Cómo nos vinculamos en 2021?



## Transacciones en bolsa

| Transacciones en bolsa        |      |             |               |          |                         |        |         |  |
|-------------------------------|------|-------------|---------------|----------|-------------------------|--------|---------|--|
| Bolsa de Comercio de Santiago |      |             |               |          | New York Stock Exchange |        |         |  |
| Cierre trimestral 2021        |      |             |               |          |                         |        |         |  |
| ITAUCORP                      |      |             |               |          | ITCB                    |        |         |  |
| 31-03-21                      | 2,76 | 194.805.756 | 537.663.887   | 31-03-21 | 5,86                    | 14.247 | 83.487  |  |
| 30-06-21                      | 2,03 | 238.586.805 | 484.569.801   | 30-06-21 | 4,23                    | 74.205 | 313.887 |  |
| 30-09-21                      | 1,99 | 690.715.283 | 1.373.832.698 | 30-09-21 | 3,95                    | 21.344 | 84.309  |  |
| 31-12-21                      | 1,65 | 464.508.602 | 765.510.176   | 31-12-21 | 2,95                    | 27.673 | 81.633  |  |
| Cierre anual 2021             |      |             |               |          |                         |        |         |  |
| ITAUCORP                      |      |             |               |          | ITCB                    |        |         |  |
| 31-12-21                      | 1,65 | 464.508.602 | 765.510.176   | 31-12-21 | 2,95                    | 27.673 | 81.633  |  |





# Cambios significativos en la organización

102-10

## Aumento de capital

En sesión extraordinaria de Directorio, celebrada el 10 de junio de 2021, se acordó citar a Junta Extraordinaria de Accionistas para el día 13 de Julio de 2021, la que tuvo por objeto conocer y pronunciarse sobre las siguientes materias:

- a) Aumentar el capital social del banco en la cantidad \$830.000.000.000 (ochocientos treinta mil millones de pesos, moneda de curso legal de la República de Chile) o en aquella cantidad que determine la Junta, mediante la emisión de acciones de pago, el que deberá ser suscrito y pagado en el plazo que se acuerde.
- b) Fijar el precio, la forma, época, procedimiento y demás condiciones de colocación de las acciones que se emitan con arreglo al aumento de capital. O facultar al Directorio para determinar, fijar y acordar libremente -y con las más amplias facultades- el precio, la forma, época, procedimiento y demás condiciones para la colocación de las referidas acciones.
- c) Modificar los estatutos sociales para ajustarlos a los acuerdos que se adopten a este respecto en la Junta.
- d) Informar de los acuerdos correspondientes a las operaciones con partes relacionadas a que se refiere el Título XVI de la Ley N°18.046, sobre Sociedades Anónimas.
- e) En general, adoptar todos los demás acuerdos que fueren necesarios o convenientes para la materialización de las decisiones que resuelva la Junta.

Dicho aumento de capital tiene por objeto sustentar el crecimiento

futuro del banco y contar con índices de capitalización en línea con los principales bancos del país, conforme a los estándares de Basilea III y según lo dispuesto por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

En este contexto, como parte de la planificación de capital de la compañía, se informó que, en la sesión extraordinaria celebrada, el Directorio del banco acordó que propondrá a la Junta Ordinaria de Accionistas que se celebre en el primer cuatrimestre de 2022 la distribución de un monto no superior al 30% de las utilidades, correspondientes al ejercicio del año 2021.

## Acuerdo número de acciones a colocar y precio

El 23 de septiembre de 2021 se informa que en relación con las 461.111.111.111 acciones emitidas con cargo al aumento de capital, aprobado en la Junta Extraordinaria de Accionistas del banco le 13 de julio de 2021, estas fueron inscritas en el Registro de Valores de vuestra Comisión el 15 de septiembre de 2021 con el N°1/2021, cuyo proceso de colocación fue anunciado el 22 de septiembre de 2021 a las Bolsas de Valores del país. Se contempló un periodo legal de opción preferente desde el 4 de octubre de 2021 hasta el 2 de noviembre de 2021. El Directorio del banco, en sesión celebrada con fecha 23 de septiembre de 2021 acordó (i) ofrecer y colocar la totalidad de las citadas 461.111.111.111 acciones; y (ii) fijar, como precio de colocación de las mismas, la cantidad de \$1,80 por acción.

## Resultado de la colocación del aumento de capital

El 30 de noviembre de 2021 se informa que, en relación al proceso de colocación de 461.111.111.111 acciones de pago, emitidas e inscritas bajo el N°1/2021, de 15 de septiembre de 2021 en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero, con cargo al aumento de capital acordado en la Junta Extraordinaria de Accionistas de Itaú Corpbanca (el "Banco") de 13 de julio de 2021, el banco ha considerado conveniente informar lo siguiente:

- Con fecha 30 de noviembre de 2021 se adjudicaron en una subasta de libro de órdenes en la Bolsa de Comercio de Santiago, a través de Larraín Vial S.A. Corredora de Bolsa, y a un precio de \$1,80 por acción, la cantidad de 5.867.763.862 acciones correspondiente al total del remanente de acciones quedado después de finalizar la segunda vuelta de colocación, de acuerdo con lo que fue anunciado en su oportunidad por el banco.
- Atendido lo anterior, con fecha 30 de noviembre de 2021 ha quedado íntegramente colocado el aumento de capital en referencia, por las citadas 461.111.111.111 acciones, habiéndose recaudado un total de \$830.000.000.000 (ochocientos treinta mil millones de pesos, moneda de curso legal).

## 8.3 Directorio y Administración

Para cumplir con nuestros objetivos del negocio, en un marco de comportamiento ético que trasciende a toda la organización, contamos con una gobernanza sólida encabezada por nuestro Directorio. Esta se sustenta en una serie de normativas internas, reglamentos, políticas y procedimientos, lo cual nos permite acompañar el proceso de transformación digital y enfrentar los desafíos del entorno.

### Directorio

Se encarga de analizar, controlar y proponer las materias específicas de su competencia.

### Comités del directorio

Responsables de gestionar, evaluar e informar al directorio sobre asuntos específicos que impactan de manera sensible en el negocio.

Comité de Directores

Comité de auditoría

Comité de Activos y Pasivos (ALCO)

Comité Superior de Crédito

Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

Comité de Ética y Cumplimiento

Comité de Gestión y Talento

Comité de Gobierno Corporativo

### Gerente General

Encargado de dirigir las actividades del negocio procurando la consecución de los objetivos.

### Comités Gerenciales

Analizan los planes estratégicos del negocio, procurando su correcto desarrollo.

Comité de Tecnología

Comité de Riesgo Operacional

Comité de Ética y Cumplimiento

Comité de productos

Comité de capital y riesgo

Comité de metodologías de riesgo

Comité de portafolio

Comité de ciberseguridad y fraudes

### Gerencias Corporativas

Responsables de implementar las prioridades estratégicas de Itaú y dar respuesta de forma especializada las expectativas de los distintos clientes.

Gerencia Corporativa de Banca Minorista

Gerencia Corporativa de Riesgo

Gerencia Corporativa de Auditoría

Gerencia Corporativa de Personas y Performance

Gerencia Corporativa de Digital, Business & Development

Gerencia Corporativa de Tecnología

Gerencia Corporativa de Banca Mayorista

Gerencia Corporativa de Finanzas

Gerencia Corporativa de Tesorería

Gerencia Corporativa Legal



## 8.3.1 Directorio

102-23, 102-27

Nuestro Directorio está compuesto por 11 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 cuatro son independientes. Actualmente, una de nuestras directoras suplentes es mujer.

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.

Durante los años 2020 y 2021 el Directorio sesionó de forma remota por la pandemia. Los años anteriores, las sesiones y reuniones del Directorio se realizaron en las oficinas del banco.

En 2021 el Directorio no realizó desembolsos por efecto de asesorías contratadas de terceros.

### **Jorge Andrés Saieh Guzmán** Presidente del Directorio

Propuesto por: Pacto de Accionistas  
Rut: 8.311.093-7  
Edad: 50 años  
Nacionalidad: chilena  
Nombramiento: 19-03-19  
Profesión: Ingeniero comercial  
Experiencia en la industria: Más de 20 años

### **Ricardo Villela Marino** Vicepresidente del Directorio

Propuesto por: Pacto de Accionistas  
Pasaporte: FS021565  
Edad: 48 años  
Nacionalidad: brasileña  
Nombramiento: 19-03-19  
Profesión: Ingeniero, MBA  
Experiencia en la industria: Más de 15 años

### **Jorge Selume Zaror** Director titular

Propuesto por: Pacto de Accionistas  
Rut: 6.064.619-8  
Edad: 70 años  
Nacionalidad:  
Nombramiento: chilena  
Profesión: Ingeniero Comercial, Máster en Economía  
Experiencia en la industria: Más de 25 años

### **Fernando Aguad Dagach** Director titular

Propuesto por: Pacto de Accionistas  
Rut: 6.867.306-2  
Edad: 61 años  
Nacionalidad: chilena  
Nombramiento: 19-03-19  
Profesión: Empresario  
Experiencia en la industria: Más de 25 años

### **Gustavo Arriagada Morales** Director independiente

Propuesto por: Pacto de Accionistas  
Rut: 6.976.508-4  
Edad: 68 años  
Nacionalidad: chilena  
Nombramiento: 19-03-19  
Profesión: Ingeniero comercial  
Experiencia en la industria: Más de 40 años

## **Pedro Samhan Escandar**

Director titular (independiente)

Propuesto por: Pacto de Accionistas

Rut: 6.345.749-3

Edad: 71 años

Nacionalidad: chilena

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Ingeniero civil

Experiencia en la industria: Más de 40 años

## **Rogério Carvalho Braga**

Director titular

Propuesto por: Pacto de Accionistas

Pasaporte: FU269201

Edad: 65 años

Nacionalidad: brasileña

Nombramiento: 18-03-21

Profesión: Abogado

Experiencia en la industria: Más de 20 años

## **Matías Granata**

Director titular

Propuesto por: Pacto de Accionistas

Pasaporte: RNI – V343726-G

Edad: 47 años

Nacionalidad: argentina

Nombramiento: 18-03-21

Profesión: Economista, Máster Economía Política Internacional

Experiencia en la industria: 20 años

## **Fernando Concha Ureta**

Director titular (independiente)

Propuesto por: Accionistas minoritarios

Rut: 5.926.061-8

Edad: 62 años

Nacionalidad: chilena

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Ingeniero comercial

Experiencia en la industria: Más de 30 años

## **Milton Maluhy Filho**

Director titular

Propuesto por: Pacto de Accionistas

Pasaporte: YC639868

Edad: 45 años

Nacionalidad: brasileña

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Administrador de empresas

Experiencia en la industria: Más de 20 años

## **Jessica López Saffie**

Directora suplente

Propuesto por: Pacto de Accionistas

Rut: 7.060.733-6

Edad: 65 años

Nacionalidad: chilena

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Ingeniera comercial

Experiencia en la industria: Más de 35 años

## **Bernard Pasquier**

Director titular (independiente)

Propuesto por: Corporación Financiera Internacional (IFC, siglas en inglés)

Pasaporte: 14CZ31327

Edad: 68 años

Nacionalidad: francés

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Administrador de Empresas, Máster en Administración Pública

Experiencia en la industria: Más de 35 años

## **Diego Fresco**

Director suplente

Propuesto por: Pacto de accionistas Pasaporte:

FJ488444

Edad: 52 años

Nacionalidad: uruguaya

Nombramiento: 19-03-19

Profesión: Contador Público

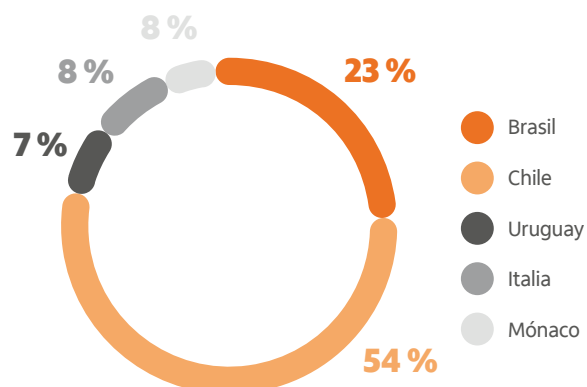
Experiencia en la industria: Más de diez años

## Diversidad en el Directorio

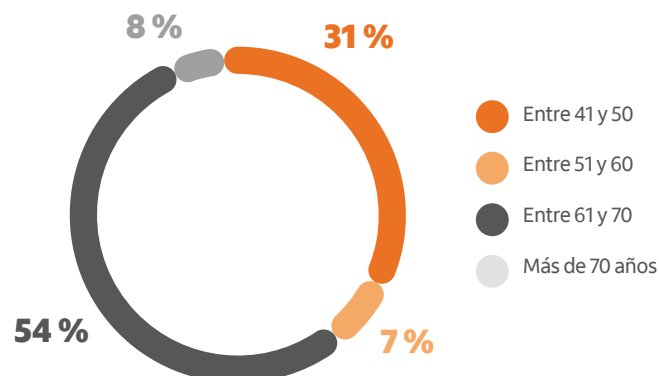
405-1

La diversidad cultural de nuestros directores permite ampliar el abanico de opiniones y experiencias que guían a nuestra organización. Entre los 13 directores, un 46% extranjeros, hay cinco nacionalidades. El 31% tiene entre 41 y 50 años de edad, mientras que el 23% lleva más de 12 años en su cargo. En promedio, los directores acumulan más de 25 años de experiencia en la industria financiera.

### Directores por nacionalidad



### Directores por rango etario



#### Directores por antigüedad

|                       | 2019 | 2020 | 2021 |
|-----------------------|------|------|------|
| Menos de 3 años       | 6    | 5    | 4    |
| Entre 3 y 6           | 3    | 4    | 5    |
| Más de 6 y menos de 9 | 0    | 0    | 0    |
| Más 9 y menos de 12   | 1    | 1    | 1    |
| Más de 12 años        | 3    | 3    | 3    |

## Remuneración del Directorio

102-35 102-36 102-37

La remuneración del Directorio se aprueba anualmente por la Junta Ordinaria de Accionistas y consiste en un honorario mensual fijo. También se acuerda el presupuesto de los comités integrados por Directores y la retribución que estos reciben por participar en los mismos.

Todos los directores titulares y suplentes (con excepción del Presidente y Vicepresidente) reciben un salario anual de \$37,2 millones de pesos. No contemplamos remuneración variable.

En nuestra junta ordinaria de accionistas celebrada el 18 de marzo de 2021, nuestros accionistas aprobaron seguir pagar una cuota mensual de UF100 para cada director, UF450 para el Vicepresidente y UF 600 para el Presidente. Adicionalmente, se aprobó la remuneración de los miembros para los siguientes Comités:

- a) Comité de Directores: UF150 mensuales para cada miembro y UF250 mensuales para su presidente. Y un presupuesto anual de 7.000 UF para el Comité de Directores.
- b) Comité de Auditoría: UF50 mensuales para cada miembro y UF150 mensuales para su presidente.
- c) Comité de Crédito: UF200 mensuales para cada miembro.
- d) Comité de Activos y Pasivos: UF50 mensuales para cada miembro.
- e) Otros comités: UF50 por asistencia a las reuniones del comité.

### Remuneración anual del Directorio

| Director                  | Cargo             | Remuneración anual (en \$MM) |
|---------------------------|-------------------|------------------------------|
| Jorge Andrés Saieh Guzmán | Presidente        | 306,2                        |
| Ricardo Villela Marino    | Vicepresidente    | 162,8                        |
| Jorge Selume Zaror        | Director titular  | 53,7                         |
| Fernando Aguad Dagach     | Director titular  | 109                          |
| Gustavo Arriagada Morales | Director titular  | 176,3                        |
| Pedro Samhan Escandar     | Director titular  | 161,3                        |
| Matías Granata            | Director titular  | 13                           |
| Rogério Carvalho Braga    | Director titular  | 176 <sup>14</sup>            |
| Milton Maluhy Filho       | Director titular  | 15                           |
| Fernando Concha Ureta     | Director titular  | 89,6                         |
| Bernard Pasquier          | Director titular  | 89,6                         |
| Jessica López Saffie      | Director suplente | 35,8                         |
| Diego Fresco Gutiérrez    | Director suplente | 22,8 <sup>16</sup>           |
| Antonio Lima Neto         | Director suplente | 7,6                          |
| Juan Bernabé Echeverría   | Director suplente | 16,3                         |
| Total                     |                   | 1.249                        |

Nota general: La remuneración anual comprende la remuneración por participación en directorio más la participación en comités de Directores y Comité de Auditoría, según aplique.

<sup>13</sup> Director que no percibe dieta al ser un ejecutivo principal de Itaú Unibanco.

<sup>14</sup> Director renunció a su dieta en agosto de 2021, debido a las disposiciones legales de Itaú, que impiden que un miembro del Comité de Auditoría de Itaú Unibanco reciba remuneración de otra empresa del grupo.

<sup>15</sup> Director que no percibe dieta al ser un ejecutivo principal de Itaú Unibanco.

<sup>16</sup> Atendida su renuncia a Comité de Auditoría de Itaú Unibanco, queda habilitado para recibir dieta a contar del mes de agosto de 2021.

### Remuneración del Comité de Directores

| Nombre del Director       | Ingreso 2020 (en \$MM) | Ingreso 2021 (en \$MM) |
|---------------------------|------------------------|------------------------|
| Gustavo Arriagada Morales | 92,98                  | 92,98                  |
| Fernando Concha Ureta     | 55,79                  | 55,79                  |
| Bernard Pasquier          | 55,79                  | 55,79                  |
| Pedro Samhan Escandar     | 55,79                  | 55,79                  |

### Remuneración del Comité de Auditoría

| Nombre del Director | Ingreso 2020 (en \$MM) | Ingreso 2021 (en \$MM) |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Diego Fresco        | n/a                    | 7,6                    |
| Antonio Lima*       | n/a                    | 7,6                    |
| Gustavo Arriagada   | 15,3                   | 17,9                   |
| Juan Echeverría*    | 15,3                   | 16,3                   |
| Pedro Samhan        | 15,3                   | 53,7                   |

Nota: Diego Fresco y Antonio Lima no formaban parte de la nómina en 2020.

\*No son miembros del directorio.

### Remuneración global del directorio (en \$MM)

| 2018  | 2019  | 2020  | 2021  |
|-------|-------|-------|-------|
| 1.393 | 1.208 | 1.194 | 1.249 |

## 8.3.2

# Buenas prácticas de Gobierno Corporativo

Para realizar la gestión adecuada de los riesgos existen instancias institucionales que permiten al Directorio fortalecer la toma de decisiones, con el fin de adoptar las mejores prácticas y crear valor sustentable para clientes y accionistas.

Es el Comité de Gobierno Corporativo el encargado de conocer, desarrollar y potenciar los temas económicos, ambientales y sociales en la compañía. Su rol es dar cuenta al Directorio de las medidas implementadas, junto con hacer propuestas para avanzar. El órgano revisa y aprueba anualmente la Memoria Integrada del banco, validando la información de la gestión en sostenibilidad incorporada en este documento.

Cabe señalar que la Política Corporativa de Sustentabilidad y la Política Corporativa de Riesgo Socioambiental también son aprobadas por el Directorio.

### Elección del Directorio

102-24

Son nuestros accionistas quienes proponen, seleccionan y designan a los miembros del Directorio. Ellos cuentan con completa libertad de nominar a la persona que consideren más apropiada para el cargo. Se evalúan aspectos como experiencia, diversidad, trayectoria, entre otros.

En tanto, los Directores permanecen en su cargo tres años con la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente, y renovándose en su totalidad al término de cada etapa. 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 miembros asistentes con derecho a voto. 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, los estatutos de Itaú y la Política de Gobierno Corporativo de Itaú Corpbanca.

Los directores independientes son designados conforme el art. 50 bis de la Ley N°18.046.

### Sistema de información

Contamos con un sistema de información que permite que el Directorio se informe sobre las actas y documentos utilizados en cada sesión. Las minutas tienen un plazo de diez días hábiles para estar a disposición del Directorio con la copia del acta de la respectiva sesión. El documento es enviado a la CMF en el mismo plazo.

### Evaluación del Directorio

102-28

Realizamos una autoevaluación regular del desempeño del Directorio. Cada año, el órgano responde un cuestionario de autoevaluación con preguntas relacionadas a: estructura, funcionamiento, evaluación de desempeño, evaluación de desempeño de la administración y evaluación de riesgos.

### Capacitación del Directorio

102-27

La planificación anual de la agenda del Directorio incluye capacitaciones en diversas materias, además de las instancias de aprendizaje extraordinarias que se realizan a solicitud del órgano durante el año por temas relevantes. En 2021 se realizaron formaciones relacionadas con la nueva normativa bancaria Basilea III (capacitación sobre RAROC), temas de ciberseguridad (presentación sobre Open Banking), entre otras.

### 8.3.3

## 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.

|  | 2019   | 2020   | 2021 |
|--|--------|--------|------|
| Asistencia promedio del Directorio                                     | 94,70% | 99,50% | 100% |
| Directores que cuentan con cuatro o menos mandatos (otros Directorios) | 9      | 10     | 8    |

| Sesiones ordinarias del Directorio | Participación | % de asistencia |
|------------------------------------|---------------|-----------------|
| Enero                              | 11            | 100%            |
| Febrero                            | 12            | 100%            |
| Marzo                              | 13            | 100%            |
| Abril                              | 12            | 100%            |
| Mayo                               | 13            | 100%            |
| Junio                              | 12            | 100%            |
| Julio                              | 12            | 100%            |
| Agosto                             | 11            | 100%            |
| Septiembre                         | 13            | 100%            |
| Octubre                            | 13            | 100%            |
| Noviembre                          | 13            | 100%            |
| Diciembre                          | 12            | 100%            |

Nota: La tabla describe la participación de los 11 Directores titulares más los dos Directores suplentes, pero considera como 100% de asistencia a 11 Directores asistentes.

| Sesiones extraordinarias del Directorio | Participación | % de asistencia |
|---|---------------|-----------------|
| Extraordinaria 1                        | 11            | 100%            |
| Extraordinaria 2                        | 9             | 82%             |
| Extraordinaria 3                        | 13            | 100%            |
| Extraordinaria 4                        | 10            | 91%             |
| Extraordinaria 5                        | 9             | 82%             |
| Extraordinaria 6                        | 13            | 100%            |

Nota: La tabla describe la participación de los 11 directores titulares más los dos directores suplentes, pero considera como 100% de asistencia a los 11 directores titulares.

## 8.3.4 Comités del Directorio

102-18 102-19 102-22 102-26 102-29 102-30 102-31

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 integrantes son designados por el Directorio.

### Comité de Directores

#### Miembros

Gustavo Arriagada  
Bernard Pasquier  
Fernando Concha  
Pedro Samhan (invitado)

#### Objetivo

El Comité tiene por finalidad fortalecer la autorregulación del Banco y demás entidades que se encuentren en el ámbito de su competencia, haciendo así más eficiente el desempeño del Directorio al incorporar una mayor fiscalización en las actividades que realiza la administración. Asimismo, le corresponde adoptar los acuerdos necesarios en protección de los accionistas, especialmente los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de los ejecutivos y aprobar las transacciones relacionadas. En su rol de fiscalizador de la actividad societaria, el Comité debe informar al mercado en caso de infracciones o eventos corporativos mayores, así como transacciones que la sociedad realice con partes relacionadas al accionista controlador o tomas de control en cualquiera de sus formas.

#### Frecuencia de las sesiones

El Comité celebra sesiones ordinarias mensualmente, y extraordinarias cuando así lo estime conveniente cualquiera de sus miembros o cuando sea requerido su pronunciamiento. A lo menos, una vez al año se realizará una sesión en la que participará el auditor externo para conocer el balance anual antes de su presentación al Directorio, sin perjuicio de aquellas otras sesiones en las que se requiere por el Comité su concurrencia, con el fin de dar cuenta de hechos o situaciones propias de su función de auditores externos.

#### Funciones del Comité

El Comité tendrá las siguientes facultades y deberes:

1. Examinar los informes de los auditores externos, el balance y demás estados financieros presentados por los administradores o liquidadores de la sociedad a los accionistas, y pronunciarse respecto de éstos en forma previa a su presentación a los accionistas para su aprobación. Analizar las deficiencias observadas y las recomendaciones efectuadas a ellos por los auditores externos.
2. Proponer al directorio nombres para los auditores externos y clasificadores privados de riesgo, en su caso, que serán sugeridos a la junta de accionistas respectiva. En caso de desacuerdo, el directorio formulará una sugerencia propia, sometiéndose ambas a consideración de la junta de accionistas
3. Examinar los antecedentes relativos a las operaciones a que se refiere el Título XVI de la ley 18.046 y evacuar un informe respecto a esas operaciones. Una copia del informe será enviada al directorio, en el cual se deberá dar lectura a éste en la sesión citada para la aprobación o rechazo de la operación respectiva,
4. Examinar los sistemas de remuneraciones y planes de compensación de los gerentes, ejecutivos principales y trabajadores de la sociedad.
5. Preparar un informe anual de su gestión, en que se incluyan sus principales recomendaciones a los accionistas.
6. Informar al Directorio respecto de la conveniencia de contratar o no a la empresa de auditoría externa para la prestación de servicios que no formen parte de la auditoría externa, cuando ellos no se encuentren prohibidos de conformidad a lo establecido en el artículo 242 de la ley N° 18.045, en atención a si la naturaleza de tales servicios pueda generar un riesgo de pérdida de independencia.
7. Las demás materias que señale el estatuto social, o que le encomiende una Junta de Accionistas o el Directorio, en su caso. La enumeración anterior no es excluyente, por lo que el Directorio podrá encomendarle cualquier otra tarea que estime necesaria, sea permanente, específica o esporádica.
8. Comité tendrá amplias facultades para el cumplimiento de sus objetivos, pudiendo podrá solicitar a todas las Áreas o Divisiones del Banco, a sus sociedades filiales y a los auditores externos toda la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones.



# Comité de Auditoría

## Miembros

Pedro Samhan (Presidente)  
Gustavo Arriagada  
Diego Fresco  
Antonio Lima  
Juan Echeverría

## Objetivo

El Comité de Auditoría es responsable de supervisar el ambiente de control y la eficacia y eficiencia de los sistemas de control interno de la empresa y del cumplimiento de sus regulaciones y de la normativa interna. Las referencias a control interno en estos Estatutos deben ser entendidas para fines de SOX, como el sistema de control interno para reporte financiero. Además, el Comité de Auditoría deberá encargarse de supervisar los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos del Banco, así como de vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que rigen su práctica, como también debe tener una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución los negocios que realice y su correspondiente mitigación. La vinculación con el Directorio se dará a través de la participación en este Comité de al menos dos de sus miembros nombrados por el propio Directorio. Esos miembros deberán dar cuenta al Directorio de las situaciones y hechos conocidos por el Comité, comprometiendo así la responsabilidad de los directores del Banco, tanto en políticas de autocontrol que se establezcan y practiquen por la entidad, como en la observancia de la normativa legal y reglamentaria a que está sujeta. El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar tanto la función de la Auditoría Interna (o también denominada Contraloría Interna en la normativa de la CMF) del Banco, como su independencia de la administración, y servir a su 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 del Banco.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité celebra sesiones ordinarias al menos una vez al mes, y extraordinarias cuando así lo estime conveniente cualquiera de sus miembros o cuando sea requerido su pronunciamiento por parte del Directorio. Se realizarán al menos cuatro sesiones en el año en ocasión de los balances anuales e intermedios en la que participará el socio de la firma de auditoría externa, antes de la presentación de dichos balances al Directorio, sin perjuicio de aquellas otras sesiones a las que solicite concurrir o sea requerido su conocimiento por el Comité con el fin de dar cuenta de hechos o situaciones propias de su función de auditores externos.

El Comité celebrará al menos trimestralmente reuniones para discusión exclusivamente entre sus miembros, así como reuniones privadas con el Gerente Corporativo de Auditoría Interna.

## Funciones del Comité

1. El Comité tendrá las siguientes funciones permanentes: a) El Comité de Auditoría es responsable de proponer la nominación, remuneración, supervisión y sustitución de los auditores

externos. En ese sentido es responsable por: (i) proponer al Comité de Directores la nómina para la contratación de los auditores externos y su remuneración, así como por proponer su sustitución, (ii) efectuar su recomendación al Comité de Directores en forma previa a la contratación sobre las propuestas de contratación de cualquier servicio a ser prestado por la firma de auditores externos. Para estos fines ambos Comités trabajarán coordinadamente y podrán realizar reuniones de trabajo conjuntas. b) Proponer al Comité de Directores o en su defecto al Directorio una nómina para la elección de las firmas clasificadoras de riesgo. c) Aprobar el Plan de Auditoría Interna para el Banco y sus sociedades filiales, incluyendo cualquier cambio que se produzca. d) Tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas. e) Coordinar las tareas de la Auditoría Interna con las revisiones de los auditores externos. 6 f) Analizar con la gerencia y los auditores externos los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual, incluyendo las divulgaciones en notas explicativas, para informar al Directorio y recomendar su inclusión en el informe anual. Con ese objetivo la gerencia deberá informar al Comité los aspectos relevantes para el análisis de dichos estados financieros, incluyendo entre otras: políticas y prácticas contables críticas y su forma de aplicación; tratamientos contables alternativos dentro de las normas contables, transacciones significativas no recurrentes, cambios en normas contables incluyendo planificados. g) Analizar los informes, su contenido, procedimientos y alcance de las revisiones de los auditores externos. Con ese objetivo el auditor externo deberá comunicar al Comité de Auditoría todas las informaciones requeridas por las normas profesionales de auditoría o revisión de estados contables anuales o intermedios incluyendo, entre otras: planificación de los trabajos de auditoría y revisión, avances del proceso de auditoría, opinión de la aplicación por la administración de políticas y prácticas contables críticas y su forma de aplicación; tratamientos contables alternativos dentro de las normas contables, transacciones significativas no recurrentes, cambios en normas contables incluyendo planificados; ajustes identificados en el proceso de auditoría y dificultades en el proceso de auditoría. También deberán ser presentados al cierre del tercer trimestre del ejercicio el borrador del informe a la administración sobre control interno, el informe de auditoría o revisión sobre los estados financieros intermedios o el balance anual y sobre los estados financieros y sobre el control interno sobre reporte financiero a ser incorporados en formularios a ser presentados ante la SEC. h) Asimismo, a dichos auditores se les deberá otorgar acceso a las actas de sesiones de Comité, a fin de que puedan tomar conocimiento de aquellas materias o situaciones que pudiesen resultar relevantes para fines de la auditoría. i) Analizar los informes, contenido y procedimientos de

revisión de los evaluadores externos de riesgo. j) Informarse de la efectividad y confiabilidad de los sistemas y procedimientos de control interno del Banco. Para dicho fin, el Comité debe estar familiarizado con las metodologías y sistemas de gestión de riesgos utilizados por la entidad. k) Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su suficiencia, confiabilidad y aplicación a las tomas de decisiones. l) Informarse acerca del acatamiento de las políticas institucionales relativas a la debida observancia de las leyes, regulaciones (nacionales e internacionales que sean aplicables) y normativa interna. m) Tomar conocimiento de las siguientes materias que son de competencia del Oficial de Cumplimiento del Banco: i) Ética y conducta; ii) Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; Lo anterior se realizará sin perjuicio de las responsabilidades en la materia del Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho y del Comité de Cumplimiento. n) Tomar conocimiento del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo. 7 o) Recibir de la gerencia a cargo y analizar los informes sobre las visitas de inspección, instrucciones y presentaciones que sobre el Banco efectúen la CMF, SEC, SII y de cualquier organismo fiscalizador del país o del exterior. p) Conocer, analizar y verificar el cumplimiento del programa anual que desarrollará Auditoría Interna. q) Tomar conocimiento por medio de la gerencia y de los auditores externos de las políticas contables críticas que pueden tener mayor impacto en los estados financieros del Banco, así como de cambios en las políticas y prácticas contables y su forma de aplicación. Dar conocimiento al Directorio de los cambios contables que ocurran y sus efectos. r) Establecer procedimientos para la recepción de forma anónima, conservación y tratamiento de denuncias por empleados o terceros en materia de contabilidad, controles contables internos o asuntos de auditoría. s) Analizar la información que se le entregue en la forma y oportunidad que disponga; instar a que Auditoría Interna cuente con los recursos y soporte suficiente para el adecuado cumplimiento de sus funciones; verificar que se efectúen los seguimientos a la resolución de las materias detectadas; y en general propender a que se desarrollen todas aquellas funciones que permitan implementar y consolidar las mejoras prácticas en el Banco. t) Aprobar la Política de Auditoría Interna y el manual de la función de auditoría interna. u) Aprobar el plan estratégico, el presupuesto y la estructura de recursos humanos de la Auditoría Interna. v) Tomar conocimiento y encomendar investigaciones para aquellas denuncias recibidas a través del canal del Comité de Auditoría, u otros canales de la organización y que corresponda a cualquiera de estas situaciones potenciales: - Incumplimiento de normas legales, reglamentarias o internas que pongan en riesgo la continuidad de la Organización; - Fraudes perpetrados por los administradores de la Organización, independientemente de los valores involucrados; - Fraudes de valor igual o superior a 0,5% del patrimonio líquido de Itaú Corpbanca, originarios de funcionarios o terceros; - Errores que resulten en correcciones relevantes en los estados contables de la Organización, de valor igual o superior a 0,5% de su patrimonio líquido. Aquellas denuncias recibidas, pero que no tengan relación con los casos antes expuestos, serán derivadas de acuerdo a la Normativa Interna de Actuación y Gestión de Denuncias. w) Evaluar el desempeño y aprobar las compensaciones anuales del Gerente Corporativo de Auditoría Interna; como también recomendar al Directorio para su aprobación, el nombramiento, reelección o destitución del Gerente Corporativo de Auditoría Interna. x) Evaluar anualmente el desempeño del equipo de Auditoría Interna, de lo cual se emitirá un informe y se dará cuenta de los resultados al Directorio del

Banco. Para realizar la evaluación, el Comité recabará información con los ejecutivos de la administración que entienda apropiado. 8 y) Evaluar anualmente el desempeño de la firma de auditoría externa del Banco y en particular del socio a cargo de los servicios de auditoría. Para realizar la evaluación el Comité recabará información con los ejecutivos de la administración que entienda apropiado. z) Velar por que la firma de auditores contratada y sus profesionales mantengan la independencia necesaria con respecto al Banco y las entidades consolidadas cumpliendo con las normas legales, reglamentarias y profesionales que sean aplicables. La enumeración anterior no es excluyente, de manera que el Directorio o los integrantes del Comité podrán agregar cualquier otra tarea que estimen necesaria, sea con el carácter de permanente, específica o esporádica.

2. Además de las funciones indicadas en el artículo anterior, que se deberá cumplir en forma permanente, el Comité de Auditoría se preocupará de materias que refuercen la calidad, seguridad y confiabilidad de los controles internos de la institución, como son:
  - a. Tomar conocimiento de las políticas sobre prevención de delito de lavado de activo y su aplicación.
  - b. Realizar requerimientos de Auditoría Interna para efectuar algunas revisiones específicas.
  - c. Realizar recomendaciones para requerir la revisión de determinadas situaciones a auditores externos.
  - d. Contratar asesorías independientes, en la forma que determine a fin de llevar a cabo sus funciones, tales como abogados y/o asesores.
  - e. Cualquiera situación que, a juicio del Comité, amerite su intervención y que sea de su competencia.
  - f. Cualquier tema que el Directorio le delegue.

# Comité de Activos y Pasivos (ALCO)\*

## Miembros

Jorge Andrés Saieh  
Jorge Selume  
Pedro Samhan  
Gabriel Moura (Presidente)  
Pedro Silva  
Rodrigo Couto

## Objetivo

El Comité tiene como finalidad principal dar cumplimiento a las directrices financieras establecidas por el Directorio. En este sentido, 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. Considera las distintas alternativas disponibles para tomar las decisiones que permitan asegurar la más alta y sostenible rentabilidad compatible con un nivel de riesgo financiero coherente a la naturaleza del negocio, a las normas vigentes y los estándares institucionales.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité sesionará en forma ordinaria al menos una vez al mes, pudiendo este órgano aumentar la frecuencia de sesiones ordinarias si las necesidades del negocio lo hacen necesario. Adicionalmente sesionará en forma extraordinaria cada vez que el Presidente de Comité, alguno de sus integrantes, el Gerente Corporativo de Planificación y Control de Gestión, el Gerente de Riesgos Financieros o el Gerente Corporativo de Tesorería lo soliciten.

## Funciones del Comité

El ALCO tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Informar al Comité de Directores y/o Directorio de las siguientes materias:
  - Desempeño del Banco en lo relativo al área financiera cuando así sea requerido.
  - Toda excepción al cumplimiento de las políticas aquí establecidas o ante la ocurrencia de excesos a los límites previamente definidos.
  - Cambios en la regulación que afecten directamente el manejo de los riesgos financieros.
  - Cambios en las metodologías y en los límites de control de riesgos financieros.
2. Establecer las estrategias de:
  - Composición de Activos y Pasivos, en términos de liquidez, spread, calce, "duration", madurez.
  - Composición de la estructura de financiamiento del Banco en términos de plazo, tasas, fuentes, monedas.

## 3. Monitorear

- La situación de riesgos financieros del banco.
- El cumplimiento de las normas emanadas de la Comisión para el Mercado Financiero y leyes atinentes a temas financieros.

## 4. Aprobar límites que proponga la Gerencia de Riesgo Financiero, especialmente los siguientes:

- Límites de Liquidez
- Límites de Riesgo de Mercado con impactos en Estados de Resultados, Capital y Económicos.
- Límites por factor de Riesgo

## 5. Controlar que el cumplimiento de políticas y directrices emanadas del Directorio en lo que se refiere al manejo financiero del Banco.

\* Por sus siglas en inglés Assets and Liabilities Committee

# Comité Superior de Crédito

## Miembros

Jorge Andrés Saieh  
Fernando Aguad  
Gabriel Moura (Presidente)  
Mauricio Baeza  
Adriano Fernandes

## Objetivo

El Comité tiene como objetivo resolver las operaciones y materias sometidas a su conocimiento, bajo los límites y procedimientos definidos, asegurando la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito vigentes definidas por el Banco.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité celebrará sesiones habitualmente, en forma semanal, y extraordinariamente cuando así lo requiera su Presidente, o dos de sus miembros, debido a necesidades especiales del negocio que lo hagan necesario o impostergable.

## Funciones del Comité

El Comité deberá:

- I. Establecer los límites y procedimientos de la Política de Crédito de Itaú Corpbanca y sus filiales y establecer aprobaciones de excepciones para decisiones financieras sobre ciertos montos a ser definidos por el Comité.
- II. Establecer el marco y los niveles de aprobación de exposiciones crediticias a nivel local, incluyendo las alzas y proceso de ratificación de alza frente a Itaú Unibanco Holding ("IUH").
- III. Conocer, evaluar y resolver las operaciones crediticias en general que fueren presentadas por las Gerencias de Riesgo de Crédito o por las Gerencias Comerciales, que sean de competencia del Comité, conforme los niveles de alza definidos por aquel.
- IV. Conocer, evaluar y resolver todas las operaciones crediticias que se soliciten para (i) personas naturales o jurídicas relacionadas por propiedad al Banco y (ii) personas jurídicas en que directores o apoderados generales del Banco, sus cónyuges o hijos menores bajo patria potestad, tengan una participación en su propiedad, directamente o a través de otras sociedades, igual o superior al 5%, y que no estén sujetas a las prohibiciones de tomar créditos con el Banco, cautelando que éstas se aprueben en condiciones equivalentes a los que tendría un cliente no relacionado en operaciones con características similares.
- V. Conocer, evaluar y resolver todas las operaciones relacionadas a PEP que, conforme a la política respectiva, se determine deban ser evaluadas por este Comité y/o puedan afectar la imagen o reputación del banco.
- VI. Informar trimestralmente al Directorio, a través del Gerente Corporativo de Riesgo, la exposición crediticia con partes relacionadas, al cierre del mes inmediatamente anterior.

riesgo equivalente teórico para aquellos productos que lo tengan así definido en la Política de Crédito.

Este Comité deberá resolver todas las operaciones con niveles de riesgo superiores a Alza N3, más aquellas expresamente definidas en estos estatutos. Aquellas operaciones correspondientes a Alza N3 o inferior, serán aprobadas en la forma y bajo los procedimientos definidos en la Política de Crédito de Itaú Corpbanca. Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, toda operación crediticia con un nivel de Alza superior a N1, deberá contar siempre con la ratificación de alza de IUH, conforme a los procedimientos que este último disponga al efecto.

El Comité podrá establecer que cualquiera operación crediticia con una parte relacionada cuente con la ratificación de alza de IUH, conforme los procedimientos que este último disponga al efecto. No hay más restricciones de plazo, moneda, tasa de interés o de cualquiera otra naturaleza, salvo aquellas que correspondan con arreglo a la Ley General de Bancos y demás normativa aplicable. En el Anexo II se establecen los niveles de aprobación de crédito, según los respectivos niveles de riesgo de cada operación según su clasificación o "rating".

## NIVELES DE ALZA

Los montos que se consideran para efectos de los niveles de alza son los resultantes de la sumatoria de los riesgos, considerando su

# Comité de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho

## Miembros

Gustavo Arriagada  
Gabriel Moura (Presidente)  
Mauricio Baeza  
Cristián Toro  
Julián Acuña  
Sebastián Romero  
Cristóbal Ortega

## Objetivo

El Comité tendrá por finalidad principal la de planificar y coordinar las actividades de cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Subgerente de Compliance & AML, quien a ha sido designado como Oficial de Cumplimiento en conformidad a la normativa vigente aplicable, así como también adoptar los acuerdos tendientes a obtener mejoras a las medidas de prevención y control que éste proponga.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité celebrará sesiones ordinarias mensualmente y sesiones extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente, la mayoría de los miembros del Comité, o Oficial de Cumplimiento. El Presidente podrá suspender la realización de una sesión ordinaria por falta de quorum u otros motivos, debiendo dejar constancia en la próxima sesión que se celebre. No obstante, lo anterior, el Comité deberá sesionar como mínimo 9 veces en el año.

## Funciones del Comité

1. El Comité tendrá las siguientes facultades y deberes: 1. Planificar, coordinar y aprobar las políticas y procedimientos sobre las materias definidas por Itaú Corpbanca, relacionadas con la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho.
2. Tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Oficial de Cumplimiento y de la gestión del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como también designar a las personas que deban cumplir funciones específicas sobre esta materia.
3. Velar por el cumplimiento de la Ley 19.913 de la Unidad de Análisis Financiero y la normativa vigente relacionada a la mencionada Ley, incluyendo la RAN 1-14 de la Comisión para el Mercado Financiero.
4. Tomar conocimiento y aprobar el plan de capacitación y comunicación del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como también promover la información y actividades de capacitación a los colaboradores del banco en estas materias.
5. Hacer seguimiento a las actuaciones, funcionamiento y problemática de la prevención, adopción de medidas y desarrollo de la normativa interna y externa necesaria.
6. Determinar las acciones a seguir sobre las comunicaciones de actividades sospechosas, dentro del marco de la Ley. Aquellas operaciones que sean consideradas como sospechosas, serán informadas a la Unidad de Análisis Financiero, conforme a los procedimientos existentes.
7. Conocer y aprobar las medidas de control existentes en materias de prevención de Lavado de Activos, de los delitos asociados y del Financiamiento del Terrorismo.
8. Aprobar el Plan Anual del Oficial de Cumplimiento.
9. Instar que se provea al Oficial de Cumplimiento de las facultades, recursos y medios suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.
10. Aprobar las políticas y procedimientos sobre sistemas de detección de operaciones sospechosas, canales formales de información a instancias superiores y mecanismos de monitoreo, análisis y reporte. La enumeración anterior no es excluyente, de manera que el Comité AML y/o el Directorio del Banco podrán agregar o modificar cualquier otra tarea o función que estimen necesaria, sea con el carácter de permanente, específica o esporádica. Además, el Comité ejercerá todas las funciones que la Ley o los Estatutos del Banco le encomienden. El Comité tendrá amplias facultades para el cumplimiento de sus objetivos, pudiendo solicitará todas las Áreas o Gerencias del Banco y a sus sociedades filiales, toda la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones.

# Comité de Ética y Cumplimiento

## Miembros

Gustavo Arriagada  
Gabriel Moura (Presidente)  
Mauricio Baeza  
Cristián Toro  
Marcela Jiménez  
Cristóbal Ortega

## Objetivo

Este Comité tiene como finalidad principal definir, promover y velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal de parte de todos los colaboradores de Itaú Corpbanca, de sus filiales locales, y de la oficina de representación en Perú ("Oficina de Representación"), el que en todo momento se ha de guiar por los principios y valores corporativos que dan cuenta de su espíritu, filosofía y buenas prácticas en los negocios. Del mismo modo, velar por la aplicación del Modelo de Cumplimiento Normativo, en el marco de las definiciones establecidas por este Comité, y tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Subgerente de Compliance y AML en estas materias, como también adoptar los acuerdos tendientes a obtener mejoras a las medidas de control que éste proponga. El Comité promoverá y podrá requerir información de las unidades internacionales, a través de la Subgerencia de Compliance & AML, sobre las materias acá contenidas con el objeto de alinear los estándares éticos y normativos entre las entidades del Grupo Itaú Corpbanca.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité celebrará sesiones ordinarias a lo menos cada dos meses, y extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente, la mayoría de los miembros del Comité o el Subgerente de Compliance y AML.

## Funciones del Comité

1. Velar por el apego a lo normado en los Códigos de Ética y Conducta y demás normativa complementaria.
2. Dictar instrucciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento de lo dispuesto en los Códigos de Ética y Conducta.
3. La interpretación, gestión y supervisión de las normas de actuación contenidas en los Códigos de Conducta y la resolución de los conflictos que su aplicación pudiera plantear.
4. Aprobar directrices y criterios del Gobierno de Denuncias y los relativos al cumplimiento de las Políticas de Ética y Conducta.
5. Conocimiento de los indicadores de gestión y riesgos de denuncias realizados por la Comisión de Ética y Fraudes.
6. Tomar conocimiento y/o pronunciarse respecto de las medidas adoptadas y compromisos asumidos por la línea / jefatura de nivel gerencial responsable del área en la cual se origina el problema / denuncia.
7. Aplicar sanciones, que a su criterio correspondan, a la línea / jefatura responsable cuando éstos no den cumplimiento a los compromisos asumidos para la resolución de los problemas / denuncias.
8. Aplicar las sanciones pertinentes y razonables en base a los antecedentes de la investigación, según lo establecido en la Normativa Interna de Gestión y Actuación de Denuncias.
9. Velar que la investigación se lleve a cabo en apego estricto a principios de reserva y debido proceso.
10. Decidir sobre los casos en la materia que involucren a la Alta Administración y "excepciones" (gerente general, gerentes corporativos y Directores).
11. Velar por el cumplimiento de lo establecido en el Modelo de Cumplimiento Normativo.
12. Conocer, analizar y velar por el fiel cumplimiento de la Ley 20.393 y del Modelo de Prevención vigente, en todo aquello que se encuentre dentro de sus funciones y facultades.
13. Solicitar a quien estime conveniente, la participación, documentación y/o información necesaria para el desarrollo de sus funciones.
14. Tomar conocimiento de la labor desarrollada por el Subgerente de Compliance y AML en las materias dentro de su alcance.
15. Aprobar las modificaciones y/o actualizaciones de los Códigos de Ética y Conducta, Manuales de Manejo de Información e Inversiones Personales, Modelo de Cumplimiento Normativo y cualquier otro documento relativo a su ámbito de acción.
16. Instar que se provea al Subgerente de Compliance & AML de las facultades, recursos y medios suficientes para el adecuado desempeño de sus funciones.
17. Tomar conocimiento respecto al proceso de creación, modificación y aprobación de políticas corporativas y/o normativas internas, respecto al Gobierno de Políticas.
18. Tomar conocimiento de los requerimientos del regulador en la materia.
19. Tomar conocimiento de las gestiones y actividades realizadas por la Subgerencia de Compliance & AML en materias de regulación normativa.
20. Adoptar las medidas necesarias para diseminar la cultura, mantener los indicadores de riesgo en niveles aceptables y hacer cumplir las normas o estándares éticos adoptados.
21. Informar de las actividades y gestiones del Comité al Directorio, a requerimiento de éste.

La enumeración anterior no es excluyente, de manera que el Directorio, a proposición del Comité, podrá agregar cualquier otra tarea que estime necesaria, sea con el carácter de permanente, específica o esporádica. Además, el Comité ejercerá todas las funciones que la Ley o los Estatutos del Banco le encomienden. El Comité tendrá amplias facultades para el cumplimiento de sus objetivos, pudiendo podrá solicitar a todas las Áreas o Gerencias del Banco, a sus sociedades filiales, unidades internacionales y a los auditores externos toda la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones.



# Comité de Gestión y Talento

## Miembros

Jorge Andrés Saieh  
Ricardo Villela  
Fernando Aguad  
Milton Maluhy (Presidente)

## Objetivo

El Comité se constituirá como un órgano principalmente asesor y consultivo en materias relativas a diversos aspectos vinculados con la gestión de personas y la administración de los recursos humanos del banco.

## Frecuencia de las sesiones

El Comité celebrará sesiones ordinarias anualmente y extraordinarias cuando así lo requiera su Presidente, la mayoría de los miembros del Comité o el Presidente del Directorio.

## Aprobación de materias abordadas

El Comité tendrá las siguientes facultades y deberes:

1. Determinar un proceso objetivo para recomendar el nombramiento del Senior Management del Banco y sus sucesores, sobre la base de normas internacionales basadas en el mérito, la promoción interna, trayectoria profesional y experiencia en la industria y jurisdicción específica pertinentes.
2. Ejercer una función de asesoramiento en relación con la administración de la Alta Gerencia y el derecho de hacer recomendaciones no vinculantes al Directorio en relación con la remuneración, los hitos que se han de alcanzar y la evaluación del CEO y otros altos ejecutivos. La enumeración anterior no es excluyente, de manera tal que el Comité ejercerá todas las funciones que la Ley o los Estatutos del Banco le encomienden.



# Comité de Gobierno Corporativo

## Miembros

Ricardo Villela  
Bernard Pasquier  
Jessica López

## Objetivo

Para efectos de este Comité, y conscientes de lo difícil que es reunir en una definición todos los aspectos de un buen gobierno corporativo, se considerará el gobierno corporativo como el conjunto de instancias y prácticas institucionales que influyen en el proceso de toma de decisiones de una empresa, contribuyendo a la creación sustentable de valor en un marco de transparencia, adecuada gestión, control de los riesgos y responsabilidad empresarial frente al mercado. Entonces, un adecuado Gobierno Corporativo bancario debe alinear incentivos en la organización y promover el respeto a los derechos de los accionistas y grupos de interés que participan directa o indirectamente. El Comité de Gobierno Corporativo, es un órgano consultivo del Directorio y tendrá por finalidad velar por la existencia y desarrollo en el Banco de las mejores prácticas de gobierno corporativo para entidades financieras. Con tal fin, evaluará las prácticas y políticas en ejecución, propondrá y hará las recomendaciones al Directorio de las mejoras, reformas o adecuaciones que estime convenientes y velará por la debida implementación y aplicación de las prácticas y políticas de gobierno corporativo que defina el Directorio del Banco.

## Frecuencia de las sesiones

Las sesiones del Comité serán ordinarias o extraordinarias. Las sesiones ordinarias se celebrarán a lo menos semestralmente, pudiendo el Comité fijar una periodicidad menor para las sesiones ordinarias y en ellas se podrán conocer y resolver todas las materias sobre las que el Comité tiene competencia. Las sesiones extraordinarias serán citadas en las oportunidades que se requiera, a solicitud del Presidente o de a lo menos dos miembros Titulares del Comité.

## Funciones del Comité

El Comité tiene, entre otras, las facultades y funciones que se indican a continuación:

1. Proponer el establecimiento o modificación de las políticas de gobierno corporativo del Banco.
2. Evaluar las políticas de Gobierno Corporativo del Banco y sus filiales.
3. Conocer, revisar, evaluar y pronunciarse sobre las políticas y lineamientos que la administración le proponga sobre Gobierno Corporativo, sean éstas transitorias o permanentes.
4. Proponer al Directorio políticas de divulgación sobre materias de gobierno corporativo que incluyan a las autoridades fiscalizadoras, accionistas, inversionistas y terceros en general, tanto en forma general como específica.
5. Proponer los planes de entrenamiento de los directores y gerentes del Banco, como asimismo, la evaluación de estos planes.

6. Proponer modificaciones y actualizaciones a los Códigos del Banco que el Comité estime necesarias, de manera tal que se reflejen adecuadamente en él, los Principios de Buen Gobierno Corporativo. En particular, las aquellas materias de ética y conducta.
7. Conocer y analizar los procedimientos y la gestión de respuestas a consultas, requerimientos de información o reclamos efectuados por accionistas del Banco.
8. Evaluar las mejores prácticas de gobierno corporativo para entidades financieras a nivel global y recomendar, en su caso, su adopción o adaptación al Banco.
9. Las demás tareas conducentes a mejorar el gobierno corporativo que le encargue expresamente el directorio. El Comité tendrá amplias facultades para el cumplimiento de sus objetivos, pudiendo podrá solicitar a todas las áreas del Banco, a sus sociedades filiales y a los auditores externos toda la información que requiera en ejercicio de sus atribuciones.

El Comité informará directamente al Directorio del banco de las materias que haya conocido en su última sesión y de los acuerdos adoptados.

El Presidente del Comité tendrá la responsabilidad de informar al Directorio del banco de los hechos, situaciones y resoluciones que se conozcan, traten o acuerden en sus reuniones, como asimismo, informar de los acuerdos y propuestas adoptados por el Comité en su última reunión.

## Comité de Directores

De conformidad a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley sobre S.A., integran este Comité tres directores, la mayoría de los cuales deberán ser independientes, y un invitado permanente. El 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.

Esto permite hacer más eficiente el desempeño del Directorio al incorporar una mayor fiscalización de las actividades que realiza la administración. Al Comité también le corresponde adoptar los acuerdos necesarios en protección de los accionistas, especialmente los minoritarios, debiendo examinar los sistemas de compensaciones de ejecutivos y aprobar las transacciones de personas relacionadas.

Todos los miembros del Comité son directores independientes.



# Informe anual de la gestión del Comité de Directores 2021

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5° del inciso 8 del artículo 50 bis de la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas, el Comité de Directores ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2021.

Durante el año 2021, el Comité de Directores sesionó en 16 oportunidades con el objeto de tratar, entre otros, los siguientes temas de su competencia.

- a) Examen y pronunciamiento sobre los estados financieros, anuales y trimestrales, en conjunto con el Comité de Auditoría.
- b) Propuesta de designación de auditor externo y de clasificadoras de riesgo.
- c) Revisión y aprobación de servicios adicionales de auditoría externa.
- d) Revisión de operaciones con partes relacionadas.
- e) Examen de sistemas de compensación.

Relativo a las recomendaciones que propuso el Comité de Directores durante el año 2021, 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 2021. Adicionalmente, 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.

A continuación, se da cuenta de las materias tratadas en el Comité de Directores, según cada sesión celebrada durante el año 2021:

## 1. Sesión N°94 de fecha 26 de enero de 2021.

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de PriceWaterhouseCoopers con el objetivo de revisar la propuesta de servicios y honorarios de los auditores para el ejercicio 2021.

## 2. Sesión N°95 de fecha 26 de enero de 2021.

- Revisión y aprobación del informe de gestión anual 2020 del Comité de Directores.
- Revisión del proceso de identificación y control de proveedores relacionados de Itaú Corpbanca.

## 3. Sesión N°96 de fecha 23 de febrero de 2021.

- Revisión y aprobación de operación entre partes relacionadas relativo a la nueva estructura del acuerdo de Investment Banking Agreement y la celebración del Settlement Agreement entre Itaú Corpbanca e Itaú BBA USA Securities, Inc.

## 4. Sesión N°97 de fecha 23 de febrero de 2021.

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 firmas Feller Rate Clasificadora de Riesgo Limitada y Clasificadora de Riesgo Humphreys Limitada como clasificadores de riesgo locales del Banco para el ejercicio 2021.

#### **5. Sesión N°98 de fecha 30 de marzo de 2021.**

- Presentación de la Gerencia Corporativa de Personas y Performance para el examen anual del sistema de remuneraciones y compensaciones de Itaú Corpbanca.

#### **6. Sesión N°99 de fecha 22 de abril de 2021.**

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").

#### **7. Sesión N°100 de fecha 27 de abril de 2021.**

- Presentación del Gerente Corporativo de Finanzas sobre el análisis de valoración para la adquisición de las entidades MCC.

#### **8. Sesión N°101 de fecha 27 de abril de 2021.**

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 2021.
- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los nuevos pronunciamientos contables y las notas de los EEFF.
- Examen de los estados financieros del Banco al 31 de marzo de 2021 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

#### **9. Sesión N°102 de fecha 25 de mayo de 2021.**

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentación de las clasificadoras Feller Rate y Humphreys sobre los principales aspectos de la clasificación de riesgo del Banco.

#### **10. Sesión N°103 de fecha 27 de julio de 2021.**

- Revisión y aprobación de operación entre partes relacionadas relativo a la contratación de Itaú BBA NY para efectos de formar parte del sindicato de bancos de inversión

que asesoraría a Itaú Corpbanca en el proceso de colocación de las acciones emitidas con cargo al aumento de capital aprobado en junta extraordinaria de accionistas de fecha 13 de julio de 2021.

#### **11. Sesión N°104 de fecha 24 de agosto de 2021.**

- Presentación sobre el estado de cumplimiento de la Política de Operaciones con Partes Relacionadas.

#### **12. Sesión N°105 de fecha 23 de septiembre de 2021.**

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría

- Presentación de los auditores externos y la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los Estados Financieros Consolidados Condensados Full IFRS al 30 de junio de 2021 para efectos del Prospectus Supplement en el proceso de aumento de capital del Banco.

#### **13. Sesión N°106 de fecha 26 de octubre de 2021.**

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 30 de septiembre de 2021.



- Presentación de la Gerencia Corporativa de Finanzas sobre los antecedentes relevantes y las notas de los EEFF.
- Examen de los estados financieros consolidados del Banco al 30 de septiembre de 2021 y recomendación al Directorio para la aprobación de los mismos.

#### **14. Sesión N°107 de fecha 23 de noviembre de 2021.**

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Presentaciones de las firmas auditoras E&Y y Deloitte.

#### **Sesión N°108 de fecha 14 de diciembre de 2021.**

- Revisión y aprobación de operación entre partes relacionadas relativo al contrato de subarrendamiento de espacios para cajeros automáticos (ATMs) entre SMU S.A. e Itaú Corpbanca.
- Revisión y aprobación del calendario de sesiones para el año 2022.

#### **16. Sesión N°109 de fecha 14 de diciembre de 2021.**

Sesión Conjunta Comité de Directores y Comité de Auditoría.

- Examen de las propuestas de las firmas auditoras, incluyendo las propuestas de honorarios y el detalle de servicios incompatibles con los servicios de auditoría,

con el objeto de recomendar al Directorio las mejores alternativas en el proceso de selección de auditor externo en caso de no poder continuar con PwC Chile.

En relación a 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 2021, se mantuvo el presupuesto anual del Comité de Directores para el año 2021 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.

#### **Santiago, 31 de diciembre de 2021.**

# Informe anual de la gestión del Comité de Auditoría 2021

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo 1-15 de la Recopilación Actualizada de Normas de la 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 2021. Por este motivo, el Comité de Auditoría ha emitido el siguiente informe anual de gestión al 31 de diciembre de 2021. 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 2021, el Comité de Auditoría sesionó en 35 oportunidades, con el objeto de tratar, entre otros, las siguientes materias de su competencia.

## **i. Gestión de Riesgos por la Administración**

- a) 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.
- b) Acompañó la gestión de los principales riesgos del Banco, como Riesgo de Crédito, Operacional, Financiero, Lavado de Dinero, Ciberseguridad y Fraude relacionados al Banco.
- c) En relación con la norma RAN 20-10, el Comité continuó sus capacitaciones en materia de Ciberseguridad.
- d) El Comité hizo seguimiento del proceso de transformación de las áreas de operaciones, incluyendo la revisión de trabajos especiales de auditoría al respecto y la presentación de EY sobre el proyecto de transformación.

## **ii. Estados Financieros**

- a) El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros Consolidados Anuales del Banco y filiales al 31 de diciembre de 2020, como también, los Estados Financieros Intermedios Trimestrales Consolidados con sus respectivas Notas Explicativas al 31 de marzo y al 30 de septiembre de 2021, y los Estados Financieros Consolidados Condensados Full IFRS al 30 de junio de 2021 para efectos del Prospectus Supplement en el proceso de aumento de capital del Banco.
- b) El Comité revisó y recomendó al Directorio, junto con el Comité de Directores, la aprobación de los Estados Financieros del Banco Full IFRS, para efectos de presentar el formulario 20-F ante la Securities and Exchange Commission ("SEC").
- c) Tomó conocimiento de las presentaciones realizadas por los auditores externos sobre revisiones limitadas y reporte interoffice de los Estados Financieros.

- d) 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.
- e) Trimestralmente el Comité fue informado sobre los principales cambios regulatorios en materia contable por la Gerencia Corporativa de Finanzas.

### **iii. Auditoría Interna**

- a) El Comité evaluó el desempeño de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna durante el año 2020.
- b) Conoció mensualmente el estado de avance del Plan Anual de Auditoría Interna para el año 2021. Aprobó los cambios al Plan de Auditoría 2021 ocurridos durante el periodo. Asimismo, aprobó el Plan de Auditoría Interna para el año 2022.
- c) Tomó conocimiento de los principales informes emitidos conforme al Plan de Auditoría Interna 2021 y a requerimientos especiales, así como del seguimiento efectuado por Auditoría Interna a las observaciones de los trabajos de auditoría y de la CMF; los planes de acción propuestos y el estado de su posterior implementación.
- d) Aprobó el presupuesto de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna para el año 2022.

### **iv. Auditoría Externa**

- a) Acordó recomendar al Directorio, en conjunto con el Comité de Directores, la designación de PriceWaterhouseCoopers (PwC) como auditores externos de la sociedad para el ejercicio 2021.
- b) Revisó y aprobó la propuesta sobre los alcances de los trabajos y honorarios de los auditores externos.
- c) El Comité tomó conocimiento de las expectativas de la Administración respecto de los trabajos del auditor externo durante el año 2021.
- d) Revisó y recomendó al Directorio, en conjunto con el Comité de Directores, los servicios adicionales y honorarios de los auditores externos para el proceso de aumento de capital del Banco.
- e) En conjunto con el Comité de Directores, analizó las propuestas de las firmas auditoras, incluyendo las propuestas de honorarios y el detalle de servicios incompatibles con los servicios de auditoría al Banco, con el objeto de recomendar al Directorio las mejores alternativas en el proceso de selección de auditor externo 2022.

### **v. Otras actividades**

- a) El Presidente del Comité de Auditoría informó mensualmente al Directorio de los hechos, situaciones y resoluciones, como también del estado de los puntos de auditoría relevantes del período, que se conocieron, trataron y acordaron en las reuniones del Comité.
- b) El Comité se reunió semestralmente con el Presidente del Directorio y trimestralmente con el Gerente General del Banco.
- c) Se reunió con la Comisión para el Mercado Financiero para conversar sobre la actuación de Auditoría Interna del Banco y su visión de riesgos.
- d) El Comité realizó el “Colombia Day”, evento de carácter anual organizado por el Comité de Auditoría de Chile que incluyó presentaciones donde exponen desde Colombia el Gerente de Riesgo Corporativo, el Gerente General, el Gerente de Auditoría Interna y la Presidenta del Comité de Auditoría Colombia.
- e) Acordó recomendar al Directorio, en conjunto con el Comité de Directores, la designación de las firmas clasificadores de riesgos.
- f) Se reunió con las clasificadoras de riesgo local y tomó conocimiento de las evaluaciones efectuadas por las mismas.
- g) Tomó conocimiento de los



resultados del proceso de Autoevaluación de Gestión de Riesgo del Banco año 2021 y del informe emitido posteriormente.

- h) El Comité participó en el proceso del Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE) del Banco.
- i) 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.
- j) 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.
- k) Tomó conocimiento de otras materias, entre ellas, presentaciones sobre la implementación de Basilea III en Chile (Finanzas, Auditoría, PwC), Market Risk Model y BlockChain, y presentaciones de Auditoría Interna Itaú Unibanco Brasil sobre los procesos Agile y One Audit.
- l) Asimismo, el Comité participó activamente de la iniciativa Data Challenge (“Batalla de Datos”), evento que convocó a equipos multidisciplinarios de Auditoría Interna Chile y Colombia, cuyo objetivo fue analizar los datos e identificar riesgos que impactan al cliente y su experiencia a través de distintas perspectivas que permitan una visión integral y oportuna mediante los datos.

Finalmente, el Comité de Auditoría reitera su independencia con la Administración, así como su compromiso en reforzar y respaldar la función de la 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.

## 8.4 Principales ejecutivos

102-18 102-19 102-20 102-22 102-29

El equipo ejecutivo que lidera al banco está conformado por profesionales comprometidos y con amplia experiencia en la banca y el mundo digital.

### **Gabriel Amado de Moura**

Gerente General

Rut: 25.345.916-6

Edad: 46 años

Nacionalidad: brasileña

Fecha de inicio: 30-01-20

Profesión: Ingeniero, MBA

Experiencia: Más de 23 años en gestión de activos, gestión de riesgos y fusiones y adquisiciones

### **Rodrigo Luis Rosa Couto**

Gerente Corporativo de Finanzas

Rut: 27.366.257-k

Edad: 46 años

Nacionalidad: brasileña

Fecha de inicio: 01-09-10

Profesión: Ingeniero comercial, MBA

Experiencia: Más de diez años en finanzas corporativas y gestión de riesgos.

### **Sebastián Romero Evans**

Gerente Corporativo Banca Mayorista

Rut: 10.297.756-4

Edad: 47 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 20-09-21

Profesión: Ingeniero comercial / MBA

Experiencia: Más de diez años liderando prestación de servicios para empresas globales, instituciones y patrocinadores financieros.

### **Julián Acuña Moreno**

Gerente Corporativo Banca Minorista

Rut: 10.042.607-2

Edad: 55 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 05-09-16

Profesión: Contador auditor

Experiencia: Amplia experiencia en banca nacional e internacional.

### **Pedro Silva Yrarrázaval**

Gerente Corporativo Tesorería

Rut: 7.033.426-7

Edad: 61 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 01-04-16

Profesión: Ingeniero civil, MBA, Magíster en Finanzas

Experiencia: Más de 20 años en finanzas nacional e internacional.

### **Jorge Novis Neto**

Director Corporativo de Desarrollo de Negocios Digitales

Rut: 25.845.606-8

Edad: 44 años

Nacionalidad: brasileña

Fecha de inicio: 04-03-21

Profesión: Ingeniero civil, MBA, Magíster en Finanzas

Experiencia: Más de 20 años en planificación estratégica, calidad y programas de transformación empresarial.

### **Mauricio Baeza Letelier**

Gerente Corporativo de Riesgo

Rut: 7.819.195-3

Edad: 58 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 01-10-16

Profesión: Ingeniero civil

Experiencia: Más de 30 años en la banca, en diversos cargos ejecutivos en las gerencias de riesgo de bancos locales.

### **Eduardo Neves**

Gerente Corporativo de Tecnología

Rut: 27.686.671-0

Edad: 48 años

Nacionalidad: brasileña

Fecha de inicio: 02-04-21

Profesión: Ingeniero en Tecnología/ MBA

Experiencia: Más de 25 años en tecnología, trabajando principalmente vinculado a los sectores financiero y de telecomunicaciones

### **Cristián Toro Cañas**

Gerente Corporativo Legal

Rut: 10.983.218-9

Edad: 51 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 01-07-16

Profesión: Abogado, Magíster en Derecho

Experiencia: Más de 15 años en asuntos legales para sectores financiero, regulado y en fusiones y adquisiciones (M&A).

### **Marcela Jiménez Pardo**

Gerente Corporativo Gestión de Personas y Performance

Rut: 9.678.480-5

Edad: 46 años

Nacionalidad: chilena

Fecha de inicio: 01-04-16

Profesión: Psicóloga, Diplomado en Dirección de Recursos Humanos

Experiencia: Más de diez años liderando gestión de personas en grandes empresas.

### **Emerson Bastian Vergara**

Gerente Auditoría Interna

Rut: 14.397.219-4

Edad: 43 años

Nacionalidad: brasileña

Fecha de inicio: 17-04-17

Profesión: Contador auditor/ MBA

Experiencia: Más de diez años en temas de gobierno, regulación y estrategias de riesgo.

## Comités gerenciales

Son instancias de análisis, gestión y resolución de temas críticos para el negocio, aseguramiento su alineamiento con el plan estratégico del banco y controlar su cumplimiento. Están compuestos por el Gerente General y las gerencias más atinentes a la función del comité.

**Comité de  
Tecnología**

**Comité de  
Riesgo  
Operacional**

**Comité de Ética  
y Cumplimiento**

**Comité de  
Aprobación de  
Productos**

**Comité de  
Capital y Riesgo**

**Comité de  
Metodologías  
de Riesgo**

**Comité de  
Portafolio**

**Comité de  
Seguridad de la  
Información,  
Ciberseguridad  
y Prevención de  
Fraudes**

102-20

## Comisión de Sustentabilidad

La Comisión de Sustentabilidad es nuestra máxima instancia de gobernanza de esta materia en el banco 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. Esta instancia está compuesta por siete miembros de la alta gerencia:

- a) Gerente General (Presidente)
- b) Gerente Corporativo de Personas y Performance
- c) Gerente Corporativo de Franquicia, Digital y Marketing
- d) Gerente Corporativo de Riesgo
- e) Gerente Corporativo Legal
- f) Gerente Corporativo Banca Mayorista
- g) Gerente de Investor Relations

## Remuneraciones de los ejecutivos

102-35

Nuestra plana ejecutiva está compuesta por los cargos de nivel subgerente hacia arriba. La remuneración total percibida durante 2021 por el total de la plana ejecutiva de Itaú Corpbanca asciende a \$ 21.922 millones.

|  | 2019     | 2020     | 2021     |
|--|----------|----------|----------|
| Remuneración plana ejecutiva (en millones) | \$23.315 | \$22.054 | \$21.992 |

## 8.5 Ética y cumplimiento

102-16 102-25 205-1 205-2 205-3

Para Itaú Corpbanca la ética es innegociable, lo que se sustenta en el Código de Ética, Código de Conducta y, en general, en todas las políticas y procedimientos que conforman un gobierno robusto para gestionar los temas éticos y legales.

El Gobierno de Itaú Corpbanca deposita en el Comité de Ética y Cumplimiento, además de la Comisión de Ética y Fraudes, las facultades y deberes para cumplir y generar un proceso de identificación y resolución de conflictos e incumplimientos que pudieran afectar la ética y reputación del banco.

La Subgerencia de Compliance & AML tiene la responsabilidad de controlar y comunicar a los colaboradores y otros stakeholders los lineamientos de los valores de Itaú, así como los canales de comunicación para prevenir conflictos y riesgos normativos.

Para resguardar nuestro comportamiento ético, contamos con los siguientes documentos:

**El total de nuestras operaciones están evaluadas en riesgos anticorrupción y en 2021 no existen casos confirmados de corrupción o soborno.**

### Código de Ética

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”).

**El Código de Ética cuenta con una cobertura del 100% para nuestros colaboradores, con un 85% de aceptación y capacitación durante el año 2021.**

### Código de Conducta

Generalizar 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.

### Código de Conducta en los Mercados de Valores

Establecer las directrices para la realización de inversiones personales en el Mercado de Valores para las Personas Afectas.

### Política Corporativa de Prevención a la Corrupción

Reforzar el compromiso de Itaú Corpbanca y sus filiales de cooperar proactivamente con iniciativas nacionales e internacionales de prevención, y combate a la corrupción en todos sus modos.

Itaú repudia cualquier forma de corrupción directa o indirecta, activa o pasiva, buscando siempre la igualdad y transparencia en sus relaciones.

#### **Procedimiento o EDD Debida Diligencia Reforzada para Clientes**

El Procedimiento EDD se aplica a clientes de alto riesgo y consiste en la recopilación y análisis de información sobre un potencial cliente de Itaú (prospecto), o durante el proceso de actualización de información de uno existente (cliente). Se pretende lograr un mayor conocimiento con la finalidad de aprobar, rechazar o culminar la relación con Itaú por parte de la Subgerencia Compliance & AML.

#### **Manual de Política de Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Cohecho**

La Política de AML entrega las herramientas requeridas por la legislación vigente y aplicable, con el fin de conocer al cliente y detectar operaciones sospechosas. Esto, basado en un enfoque de riesgo respecto a la prevención de los delitos de blanqueo o lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho, en la oferta de los servicios y productos ofrecidos por Itaú, o en la relación del banco con sus colaboradores,

clientes, contrapartes y proveedores.

#### **Política General de Gestión de Personas Políticamente Expuestas (PEP)**

La Política PEP fue establecida en línea con los estándares internacionales y las mejores prácticas de la industria, así como la normativa chilena en materia de personas expuestas políticamente (PEP). Se realiza con el objetivo de definir las limitaciones y directrices referidas a las operaciones con PEP, incluyendo la debida diligencia reforzada en el conocimiento del cliente, así como también la aprobación y monitoreo de sus operaciones.

#### **Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado**

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 Gobierno Corporativo**

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.

#### **Política de Regalos e Invitaciones para colaboradores**

Establecer 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.

#### **Política de Prevención a la Corrupción**

Entrega las directrices de la política corporativa referente a la prevención de la corrupción en el conglomerado Itaú Corpbanca.



## Formación en anticorrupción

La Subgerencia de Compliance & AML (sigla en inglés para “anti lavado de dinero”) en conjunto con la Gerencia de Gestión de Personas y Performance, diseñan un plan anual de comunicaciones y capacitaciones para difundir los lineamientos éticos de la organización a los trabajadores. En esta línea, contamos con distintos tipos de formación a los colaboradores:

- E-learning específico para temas de cumplimiento, el cual incluye temas como conflictos de interés, códigos de ética, información privilegiada, anticorrupción, los canales de denuncias, inversiones personales, regalos, entre otros.
- También Compliance & AML participa en el programa de inducción “Bienvenidos” para nuevos colaboradores, vía medios no presenciales.
- Adicionalmente, se desarrollan capacitaciones remotas específicas a las áreas que tengan una mayor exposición de riesgos de conflicto de interés, cohecho, entre otros.
- También informamos a otros stakeholders nuestros lineamientos, mediante la publicación del Código de Ética en el sitio web itau.cl y la página de Investor Relations, en versión inglés y español.
- Para los proveedores, los lineamientos se entregan a través de las cláusulas esenciales de los contratos, la publicación del Código de Ética y un canal exclusivo para comunicarse con Compliance.

## 8.5.1

# Modelo de Prevención de Delitos

El Modelo de Prevención de Delitos (MPD) está certificado en los términos de la Ley N°20.393 de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas. Nos encontramos certificados nuevamente por dos años a contar del 30 de agosto 2020.

En tanto, en 2021 comenzamos con el proceso de certificación de los delitos agregados por la Ley N°21.121 de corrupción entre particulares, administración desleal, apropiación indebida y negociación incompatible.

Nuestro MPD se encuentra formalizado en la Normativa Interna Ley N°393, y tiene como objetivo prevenir la comisión de dichos delitos. La certificación incluye al banco y sus filiales en Chile. Para gestionar el MPD, contamos con un Encargado de Prevención de Delitos, el que cuenta con medios y facultades suficientes para:

- Identificar las actividades y procesos expuestos a riesgo de comisión de delitos.
- Establecer normas, protocolos y procedimientos de prevención de infracciones.
- Establecer procedimientos para

la gestión y auditoría de los recursos financieros.

- Desarrollar programas de difusión y capacitación para los colaboradores y proveedores.
- Establecer sanciones por el incumplimiento de las normas del modelo.
- Desarrollar programas de supervisión y monitoreo del modelo.
- Certificar el modelo cada dos años.

El procedimiento comercial asociado a la prevención del delito está basado en la ficha “Conoce a tu Cliente” (KYC, por su sigla en inglés), que busca identificar y verificar la identidad de todos los clientes, junto con sus ingresos, actividades, transacciones y propósito del producto o servicio que utilizarán a lo largo de la relación comercial con la compañía. Esto permite disminuir la posibilidad de que el banco y sus filiales sean víctimas de fraude o actividades ilegales y, de esta forma, proteger la reputación.

En 2021 no tuvimos multas asociadas a temas de responsabilidad penal.

## [Hecho esencial] Cumplimiento de resolución

Durante 2021, debido a un error en el cálculo del producto línea de crédito, se realizaron cobros en exceso a la tasa máxima convencional a algunos clientes. Dichos cobros fueron oportunamente restituidos a los afectados, una vez detectada esta circunstancia.

No obstante, con fecha 12 de marzo de 2021, la Comisión para el Mercado Financiero resolvió aplicar al Banco una multa por la cantidad de 2.764 Unidades de Fomento, como consecuencia de la ocurrencia de hechos que, a su juicio, serían constitutivos de infracciones a lo dispuesto en el artículo 6 ter de la Ley No. 18.010, en relación con los artículos 6° inciso cuarto y 6° bis inciso primero del mismo cuerpo legal.

## 8.5.2 **Canal** de denuncias

102-17 406-1

Acercamos canales de comunicación para que nuestros colaboradores y otros públicos de interés puedan solicitar asesoría, consultas y/o denuncias en temas de ética y conducta. Estas vías de información son gestionadas por parte de la Gerencia de Compliance & AML.

**Todos estos  
mecanismos  
permiten  
garantizar el  
anonimato del  
denunciante  
y conocer el  
estado de la  
denuncia.**

### **Canal de denuncias de fraudes financieros SOX**

**Correo electrónico:**

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

**Proveedores:**

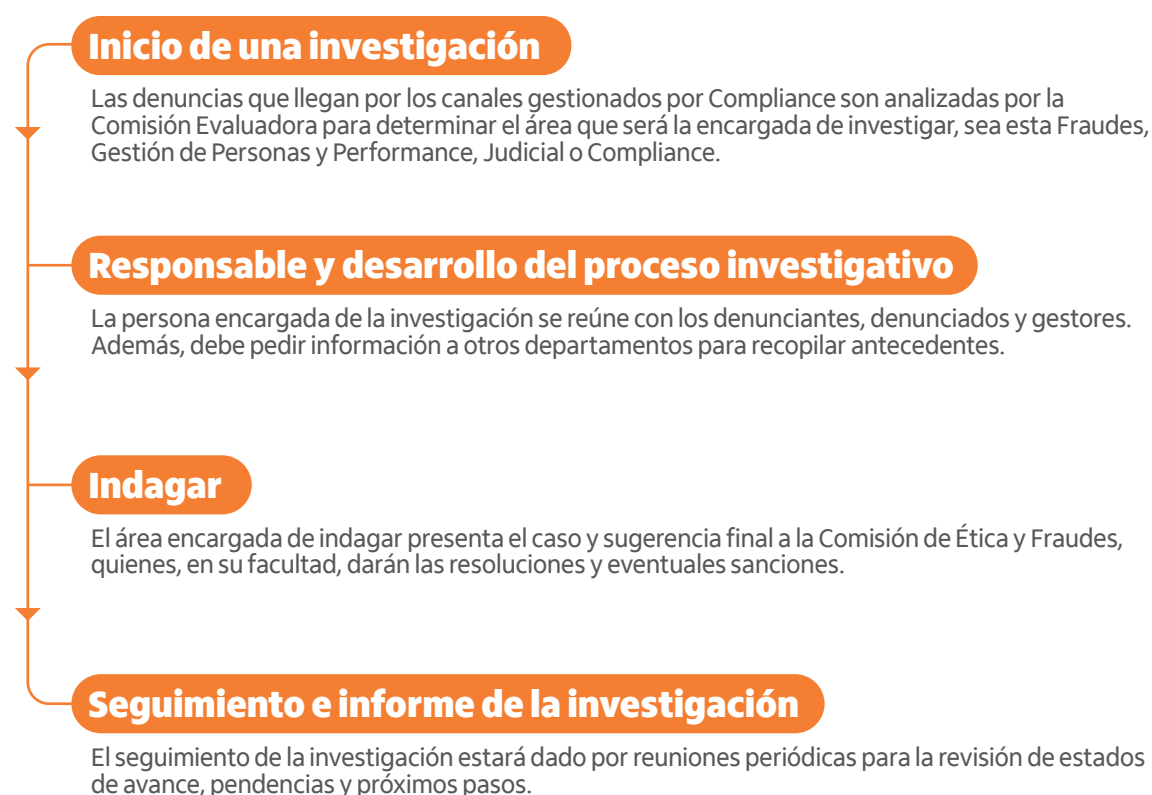
denuncias.proveedores@itau.cl

**Otros:**

codigodeeticachile@itau.cl  
denuncias@itau.cl

## Gestión de consultas y denuncias

Contamos con un procedimiento de gestión de consultas y denuncias, dirigido a todos nuestros grupos de interés, cuya normativa interna se basa en los pilares de confidencialidad, neutralidad e independencia. El proceso de seguimiento es:



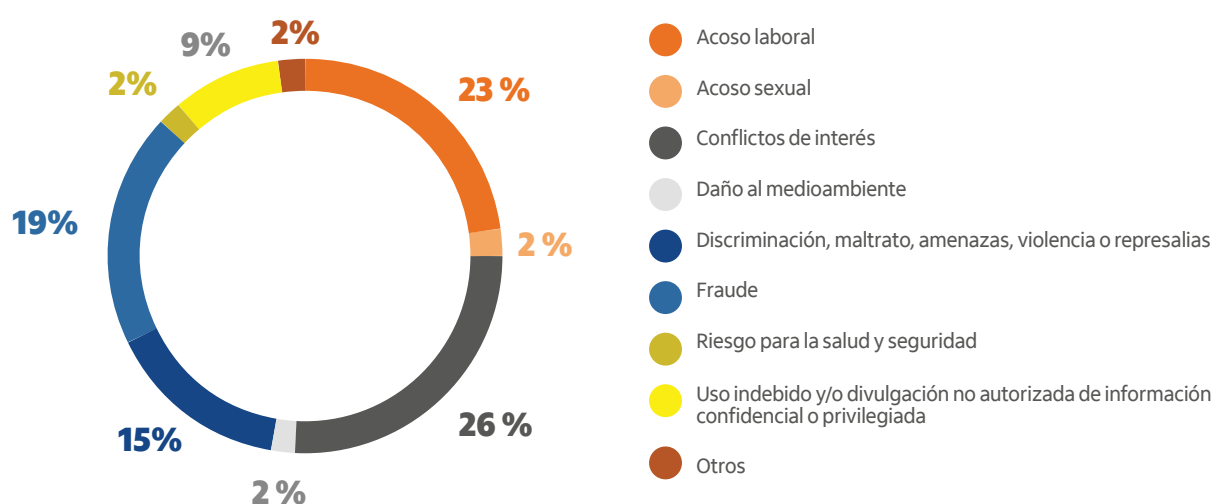
Todos los casos son presentados en la Comisión de Ética y Fraudes; algunos se llevan al Comité de Ética y Cumplimiento para su resolución.

## Denuncias recibidas

Durante el transcurso de 2021 recibimos un total de 47 denuncias, de las cuales 14 fueron admisibles no comprobadas, 28 admisibles resueltas al cierre del año y 5 en investigación al cierre del año 16.

16 de las 5 en investigación, 3 se cerrarán en enero de 2022 y 2 continuarán en investigación.

### Denuncias recibidas por tipo



| Año  | Denuncias | Comentarios  |
|------|-----------|--|
| 2019 | 106       | 93% fueron resueltas al cierre de ese mismo año y el 7% se cerró en el primer trimestre de 2020.                               |
| 2020 | 71        | 94% de estas denuncias se resolvieron al cierre del año y el resto quedó en estado de investigación para el periodo siguiente. |
| 2021 | 47        | 91% de las denuncias fueron resueltas al cierre del año.   |

## 8.5.3

# Derechos Humanos

412-1

De febrero a junio de 2021 en Itaú desarrollamos una Debida Diligencia en Derechos Humanos (DDHH), con la asesoría de Corporate Citizenship. El proceso incluyó a las operaciones en Chile del banco, las filiales Instacob y la Corredora de Seguros. Además, para la cadena de valor, la realización de esta instancia sumó a los clientes de Itaú Corpbanca y a los proveedores directos (tier 1).

La Debida Diligencia también analizó una muestra de cinco proyectos financiados por el banco (Project Finance), así como los programas sociales "Bike Santiago", "Alianza Chilenter" y la "Fundación Itaú". La evaluación concluyó en agosto con un informe de recomendaciones, a partir del cual la organización llevará a cabo acciones de mejora durante el año 2022 en sus sucursales.

La Debida Diligencia nos permite asegurar la integración de los Derechos Humanos en el sistema de gestión, logrando prevenir su vulneración en nuestras operaciones. Al mismo tiempo, este proceso determina las oportunidades de mejora para identificar los riesgos reales y potenciales en esta materia. Esto para administrar adecuadamente nuestros mecanismos de reclamación y preparación de una respuesta a nuestros grupos de interés. Para Itaú es prioritario verificar su respeto por los DDHH, junto con brindar información a los consumidores, inversionistas y otros stakeholders.

## Metodología aplicada

La metodología usada para este proceso se basó en el marco de reporte de los UN Guiding Principles, y contó con cuatro etapas descritas a continuación:

| 1. Identificación y categorización de DDHH potencialmente afectados   | 2. Descripción de potenciales DDHH afectados y sus riesgos   | 3. Evaluación de los impactos según gravedad y prioridad   | 4. Análisis de procesos de gestión y brechas  |
|---|--|--|---|
| En esta etapa, y a partir de los 32 DDDHH incluidos en los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las empresas y los Derechos Humanos, se identificaron los puntos posiblemente afectados por las actividades de Itaú CorpBanca. De esta forma, se descartaron distintos derechos debido a la nula influencia del banco sobre aquellos, quedando con una lista de 22 que fueron agrupados en ocho categorías. | Para esta etapa se identificaron los posibles y diversos peligros, asociados a cada una de las ocho categorías de Derechos Humanos generadas en la etapa uno, definiendo también los grupos de interés a los cuales estos riesgos podrían afectar: clientes, trabajadores, proveedores, y comunidades. | A través de un levantamiento de documentos, y de un proceso acotado de consulta interna con áreas claves, se evaluaron los riesgos e impactos negativos potenciales en base a dos dimensiones: gravedad y prioridad. Los inputs de gravedad y prioridad fueron sistematizados a escala numérica para generar una matriz, donde se ordenaron las distintas categorías de posibles riesgos para cada grupo de interés. | Mediante la revisión documental y entrevistas a informantes de áreas internas seleccionadas, se analizaron y evaluaron las políticas, sistemas y prácticas puestas en marcha por Itaú CorpBanca para mitigar riesgos de DDHH. En base a esta información, se constató el nivel con el cual Itaú maneja riesgos de DDHH, además de las brechas y posibilidades de mejora dentro de la gestión del banco. |

## Conclusiones y pasos siguientes

El proceso concluyó que las operaciones de Itaú Corpbanca cuentan con un sólido manejo de los riesgos en Derechos Humanos, con políticas, sistemas y controles robustos. Se aprecia un apego riguroso a las leyes y regulaciones, lo que facilita el control y la mitigación de ciertas vulneraciones en DDHH.

A partir del proceso, en 2022 se trabajará en la publicación de una Política de Derechos Humanos específica para Itaú Corpbanca.

## 8.5.4 Multas

### 206-1

Durante 2021, pagamos un total de \$123 millones de pesos en multas. Cabe indicar que ninguna de las multas pagadas comprendía incumplimientos en temas de libre competencia o competencia desleal, asuntos tributarios o temas ambientales.

Con respecto a la competencia desleal y la legislación aplicable en la materia, durante 2021 no hubo acciones jurídicas iniciadas, por lo tanto, no existen acciones jurídicas pendientes o finalizadas durante el período objeto del informe.



## 8.6

# Contexto legal y normativo

En Chile, nuestros principales reguladores son la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y el Banco Central de Chile. Estamos sujetos principalmente a la Ley General de Bancos de Chile y, en segundo lugar, en la medida en que no sean incompatibles con dicho estatuto, a las disposiciones de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores y la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas, salvo ciertas disposiciones que están expresamente excluidas.

Además, estamos sujetos a los requisitos de información periódica de la Ley de Intercambio de Valores de 1934 Estados Unidos, con sus modificaciones, o la Ley de Intercambio, que se aplican a los “emisores privados extranjeros”. La divulgación periódica exigida a los emisores privados extranjeros en virtud de la Ley de Intercambio es más limitada que la divulgación periódica exigida a los emisores estadounidenses. En Estados Unidos, nuestra principal reguladora es la Securities and Exchange Commission (SEC).

### I. Reglamento de la ley contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo y las prácticas corruptas en el extranjero

En Chile la Ley contra el Lavado de Activos, o Ley ALD, obliga a los bancos, entre otros, a informar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) de cualquier “actividad o transacción sospechosa” de la que tengan conocimiento en el curso ordinario de sus actividades. Esta define las “actividades o transacciones sospechosas” como todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad correspondiente, se considere inusual o carente de justificación económica o legal aparente o que pueda constituir alguna de las acciones descritas en el artículo 8 de la Ley N° 18.314 (acciones terroristas), o realizadas por una

persona natural o jurídica incluida en alguna resolución del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, ya sea que se realice en forma aislada o recurrente.

De acuerdo con la Ley ALD, los bancos deben llevar un registro especial para cualquier transacción en efectivo por montos superiores a los US\$ 10.000, y reportarlos a la UAF si ésta lo requiere. Además, las entidades sujetas a la Ley ALD también están sujetas a la Circular N° 49 y a otras regulaciones emitidas por la UAF, que proporcionan directrices adicionales para la prevención del lavado de dinero.

En lo que respecta a los bancos chilenos, la CMF también ha establecido normas y directrices para que los bancos establezcan un sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la

lucha contra la financiación del terrorismo, o CFT, aplicable en el curso ordinario de sus actividades, que debe tener en cuenta el volumen y la complejidad de sus transacciones, incluidas sus filiales y entidades de apoyo, y su presencia internacional. En caso de incumplimiento de estas normas y directrices, la CMF podrá imponer sanciones administrativas al banco infractor, tales como multas y advertencias. Entre otros requisitos, dicho sistema deberá incluir como mínimo (1) políticas de “conocimiento del cliente”, (2) un manual de políticas y procedimientos, (3) el nombramiento de un responsable de cumplimiento, y (4) todas las herramientas tecnológicas necesarias para desarrollar sistemas de bandera roja que permitan identificar y detectar operaciones inusuales. Para más información sobre nuestro Comité

contra el Blanqueo de Capitales, véase “Punto 6. Consejeros, directivos y empleados-C. Prácticas del Consejo-Otros Comités-Comité de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo”.

El 2 de diciembre de 2009 entró en vigor la Ley N° 20.393 que regula y establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por determinados delitos, como el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el cohecho, la apropiación indebida, la administración desleal, la negociación incompatible y la corrupción entre particulares. De acuerdo con la Ley N° 20.393, una persona jurídica quedará exenta de responsabilidad penal si ha adoptado e implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MDP), que deberá incluir como mínimo (i) la designación de un oficial de cumplimiento, al que se le dotará de facultades y recursos suficientes para el ejercicio de sus funciones y (ii) un sistema de prevención de la comisión de delitos que deberá ser certificado por auditores externos, las respectivas entidades clasificadoras de riesgo y otras entidades especializadas registradas en la CMF. En este sentido, en Itaú Corpbanca y nuestras filiales adoptamos e implementamos un MDP que ha sido certificado por BH Compliance Limitada.

En Estados Unidos, como emisor privado extranjero cuyos valores están registrados bajo la Ley de Intercambio de Valores de Estados Unidos de 1934, estamos sujetos a la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos de 1977, con sus modificaciones, o la FCPA. Esta entidad prohíbe en general a los emisores y a sus directores, funcionarios, empleados

y agentes utilizar cualquier medio o instrumento del comercio interestatal de Estados Unidos para promover cualquier oferta o pago de dinero a cualquier funcionario o partido político extranjero con el fin de influir en una decisión de dicha persona para obtener o conservar un negocio.

Las disposiciones contables de la FCPA exigen que un emisor mantenga libros y registros y tenga un sistema de controles contables internos suficientes para, entre otras cosas, ofrecer garantías razonables de que las transacciones se ejecutan y los activos se acceden y contabilizan de acuerdo con la autorización de la dirección. Pueden imponerse sanciones y multas significativas contra nosotros, y/o nuestros funcionarios, directores, empleados y agentes, por violaciones de la FCPA. Además, podemos estar sujetos a una serie de leyes y reglamentos estadounidenses contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, entre los que se incluyen la Ley de Secreto Bancario de 1970, con sus modificaciones, y la Ley USA PATRIOT de 2001, con sus modificaciones. La violación de dichas leyes y reglamentos puede dar lugar a importantes sanciones, multas y encarcelamiento de nuestros funcionarios y/o directores.

En Colombia, el marco normativo para prevenir y controlar el lavado de activos está contenido, entre otros, en el Decreto 663 de 1993 y en la Circular Externa No. 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), en el Título IV, Capítulo IV, “Instrucciones relacionadas con la gestión del riesgo de lavado y financiación

del terrorismo”, expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en la Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano, modificado).

Las leyes colombianas adoptan las últimas directrices relacionadas con la lucha contra el blanqueo de capitales y otras actividades terroristas establecidas por el Grupo de Acción Financiera sobre el Blanqueo de Capitales, o GAFI. Colombia, como miembro del GAFI-SUD (Grupo de Acción Financiera de Sudamérica) (un organismo regional al estilo del GAFI), sigue todas las 40 recomendaciones del GAFI. Por último, el código penal colombiano introdujo normas penales para prevenir, controlar, detectar, eliminar y juzgar todo lo relacionado con la financiación del terrorismo y el blanqueo de capitales. Las normas penales abarcan la omisión de informes sobre transacciones en efectivo, la movilización o el almacenamiento de dinero en efectivo y la falta de controles.

Las disposiciones contra el blanqueo de capitales se han complementado con disposiciones destinadas a disuadir la financiación del terrorismo. Para ello, mediante la Circular Externa 26 de 2008, la Superintendencia Financiera de Colombia ha expedido normas que exigen a las instituciones financieras la implementación de un sistema de gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Esta normativa hace énfasis en las políticas de “conozca a su cliente” y en el conocimiento de los clientes y mercados. También establece procesos y parámetros para identificar y monitorear

a los clientes de una institución financiera. Según esta normativa, las instituciones financieras deben cooperar con las autoridades competentes para prevenir y controlar el lavado de activos y el terrorismo.

Además, la Superintendencia Financiera de Colombia emitió la Circular Externa 27 de 2020, que incluye varias disposiciones nuevas. Las entidades vigiladas deben contar con políticas y procedimientos efectivos del GAFI y deben cumplir con las obligaciones de las listas internacionales vinculantes para Colombia, las PEP extranjeras y las PEP de organismos internacionales. Por lo tanto, dichas entidades deben tener la capacidad de consultar dichas listas inmediatamente antes de contratar a un cliente, beneficiario final, proveedor, accionista o empleado, así como permanentemente durante la relación contractual o legal.

En todo caso, el alcance de los procedimientos de conocimiento del cliente aplicables a los empleados, proveedores y administradores (en términos del artículo 22 de la Ley 222 de 1995) de la entidad vigilada, debe incluir, como mínimo, el cumplimiento del subnumeral 4.2.2.1.4 del capítulo, siempre y cuando dicha medida le permita a la entidad vigilada realizar una adecuada y efectiva gestión del riesgo GAFI de acuerdo con su análisis de riesgo GAFI.

En cuanto a la regulación de las prácticas corruptas en el extranjero, el Congreso de Colombia promulgó la Ley 1778 de 2016 en virtud de la cual se establecieron normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas relacionadas con la

comisión de actos de corrupción transnacional (la “Ley 1778”). La Ley 1778 otorga facultades a la Superintendencia de Sociedades de Colombia en cuanto a la posibilidad de investigar y sancionar a las personas jurídicas cuyos empleados, contratistas, directores o socios (de su propia entidad o de cualquier entidad subordinada) den, ofrezcan o prometan dar a un funcionario público extranjero sumas de dinero, cualquier objeto de valor monetario o cualquier otro tipo de beneficio o valor a cambio de que éste realice, omita o retarde actos relacionados con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional. Adicionalmente, según la Ley 1778, las empresas matrices también pueden ser responsables, junto con sus entidades subordinadas cuando, con el reconocimiento o tolerancia de éstas, dichas entidades subordinadas (empleados, contratistas, directores o socios) realicen actos de soborno transnacional.

Finalmente, el Código Penal colombiano incluye normas para prevenir, controlar, detectar, eliminar y juzgar todo lo relacionado con la financiación del terrorismo y el lavado de activos. Las normas penales contemplan la omisión de reportes de transacciones en efectivo y la falta de controles.

**II. La preparación de nuestras declaraciones de impuestos requiere el uso de estimaciones e interpretaciones de leyes y reglamentos fiscales complejos y está sujeta a la revisión de las autoridades fiscales.**

Estamos sujetos a las leyes y reglamentos fiscales de Chile y de algunos países extranjeros. Estas leyes fiscales son complejas y están sujetas a diferentes interpretaciones por parte del contribuyente y de las autoridades fiscales gubernamentales pertinentes, que a veces están sujetas a períodos de evaluación prolongados hasta que se alcanza una resolución final. A la hora de establecer una provisión para el gasto del impuesto sobre la renta y de presentar las declaraciones, debemos hacer juicios e interpretaciones sobre la aplicación de estas leyes fiscales intrínsecamente complejas.

Si los juicios, las estimaciones y los supuestos que utilizamos para preparar nuestras declaraciones fiscales resultan ser incorrectos, podría producirse un efecto adverso importante en nuestros resultados de explotación.

**III. Como consecuencia de las limitaciones inherentes a nuestros controles de divulgación y contabilidad, pueden producirse incorrecciones debidas a errores o conductas indebidas y no ser detectadas.**

Nuestros controles y procedimientos de divulgación están diseñados para proporcionar una garantía razonable de que la información que debemos divulgar en los informes que presentamos a la SEC en virtud de la Ley de Bolsas de 1934, en su versión modificada (la “Ley de Bolsas”), se acumula y se comunica a la dirección, se registra, se procesa, se resume y se comunica dentro de los plazos especificados en las normas y formularios de la SEC. Creemos que cualquier control y procedimiento de divulgación

o control y procedimiento interno, incluidos los controles contables relacionados, sólo puede proporcionar una garantía razonable, no absoluta, de que se cumplen los objetivos del sistema de control. Estas limitaciones inherentes incluyen la realidad de que los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos y que pueden producirse fallos por simple error o equivocación. Además, los controles pueden ser burlados por los actos individuales de algunas personas, por la colusión de dos o más personas o por una anulación no autorizada de los controles.

#### **IV. Cualquier fallo en el mantenimiento de un control interno eficaz sobre la información financiera puede afectar negativamente a la confianza de los inversores y, en consecuencia, al valor de las inversiones en nuestros valores.**

La Ley Sarbanes-Oxley de 2002 nos exige que presentemos un informe de nuestra dirección sobre la eficacia de nuestro control interno sobre la información financiera y que incluyamos un informe de nuestros auditores independientes que certifique dicha eficacia. Cualquier fallo en el mantenimiento de un control interno eficaz sobre la información financiera podría afectar negativamente a nuestra capacidad para informar con precisión sobre nuestra situación financiera o los resultados de las operaciones. Si no somos capaces de concluir que nuestro control interno sobre la información financiera es eficaz, o si nuestros auditores independientes determinan que tenemos una debilidad material o una deficiencia significativa en nuestro control

interno sobre la información financiera, podríamos perder la confianza de los inversores en la exactitud e integridad de nuestros informes financieros, los precios de mercado de nuestras acciones y ADSs podrían disminuir, y podríamos ser objeto de sanciones o investigaciones por parte de la SEC u otras autoridades reguladoras. La incapacidad de subsanar cualquier debilidad material en nuestro control interno sobre los informes financieros, o de implantar o mantener otros sistemas de control eficaces exigidos a las empresas públicas sujetas a la regulación de la SEC, también podría restringir nuestro futuro acceso a los mercados de capitales.

#### **8.6.1 Recientes desarrollos regulatorios en Chile**

##### **Referéndum para modificar la Constitución chilena**

El 25 de octubre de 2020 se convocó a un referéndum nacional en el que, como resultado, una amplia mayoría de los votantes chilenos optó por aprobar la redacción de una nueva Constitución para Chile, votando a favor de que dicho documento fuera redactado por una Convención Constitucional Cívica.

Entre el 15 y 16 de mayo de 2021 se realizó la elección de los 155 participantes de la Convención Cívica Constituyente. La Convención Cívica Constituyente deberá redactar y aprobar una propuesta de nueva Constitución en un plazo de nueve meses desde su constitución, prorrogable una sola vez por tres meses más. La aprobación de las nuevas disposiciones constitucionales requerirá

dos tercios de los votos de los miembros de la Convención Cívica Constitucional (es decir, 104 votos).

Tras la aprobación por la Convención Cívica Constitucional de una nueva Constitución, el Presidente de la República convocará un tercer referéndum para preguntar a los ciudadanos si aprueban o rechazan dicha propuesta. Finalmente, si esta propuesta es aprobada por los ciudadanos, la eventual nueva Constitución entrará en vigor tras su publicación en el Boletín Oficial; no obstante, podrá contener disposiciones transitorias sobre determinadas materias.

##### **Reforma tributaria y futuros cambios en la normativa tributaria chilena**

El 24 de febrero de 2020, se publicó en el Diario Oficial la Ley N°21.210 (la "Reforma Tributaria"), que introduce modificaciones adicionales al sistema tributario chileno.

De acuerdo con la Reforma Tributaria y dado que el monto promedio anual de ingresos brutos del Banco sería superior a UF75.000, estamos sujetos al sistema parcialmente integrado donde las empresas están afectas a un impuesto corporativo del 27%. Luego, cuando los ingresos son efectivamente retirados de una empresa, los accionistas no residentes en Chile estarían sujetos a un impuesto de retención del 35%, mientras que los accionistas residentes en Chile deberían pagar el Impuesto Global Complementario progresivo, con tasas que van entre el 0% y el 40%, contra el cual sólo se permitirá utilizar

el 65% del impuesto corporativo como crédito contra el impuesto de retención o el Impuesto Global Complementario. En cualquier caso, la carga fiscal final no podrá superar un tipo del 44,45%. No obstante, un tenedor extranjero tendrá derecho al crédito del impuesto corporativo en su totalidad, si dicho tenedor está establecido, domiciliado o es residente de un país con el cual Chile tenga un tratado de doble tributación vigente o, hasta el 31 de diciembre de 2026, con el cual Chile haya suscrito un tratado de doble tributación, aunque no esté vigente, dado que el tenedor extranjero acredita su residencia fiscal de acuerdo a la normativa del SII sobre la materia. Esta normativa se encuentra actualmente contenida en la Resolución Exenta N°151, emitida el 9 de diciembre de 2020, la cual establece los requisitos que deben cumplir los inversionistas extranjeros y sus certificados tributarios para poder acogerse a este beneficio.

Las rentas de fuente extranjera obtenidas por los contribuyentes domiciliados o residentes en Chile están generalmente sujetas a impuestos en Chile sobre la base de efectivo. Sin embargo, en el caso de sucursales u otros establecimientos permanentes ubicados en el extranjero, tanto las rentas devengadas como las percibidas se consideran en Chile para efectos tributarios. Asimismo, los contribuyentes que obtengan rentas pasivas de sociedades extranjeras, en las que tengan el control, tal como lo define la ley, deberán tributar en base al devengo y al efectivo, por las rentas pasivas devengadas o percibidas por dichas entidades controladas.

Los bonos y otros instrumentos de deuda emitidos en Chile por empresas chilenas se consideran situados en Chile a efectos de las ganancias de capital. Sin embargo, los bonos emitidos fuera de Chile por empresas chilenas no se consideran situados en Chile a efectos de la plusvalía y, en consecuencia, la venta de dichos bonos por un residente no chileno no está sujeta al impuesto sobre las plusvalías en Chile (según el artículo 11 de la Ley sobre el Impuesto a la Renta, se consideraría una renta de fuente extranjera obtenida por un residente no chileno).

Por último, de acuerdo con la agenda social y política actual, se espera que el gobierno chileno, basándose en un informe elaborado en enero de 2021 por una comisión de expertos, presente un nuevo proyecto de ley de reforma fiscal destinado a limitar las exenciones fiscales y/o los tratamientos fiscales preferentes contenidos en la legislación fiscal chilena, como la exención de las ganancias de capital derivadas de la venta de acciones que se negocian públicamente y tienen una gran presencia en la bolsa.

### **Ley que regula las responsabilidades de los agentes del mercado**

El 13 de abril de 2021 se publicó la Ley N°21.314, que forma parte de la agenda Antiabuso. Esta ley regula los requisitos de responsabilidad y transparencia de los agentes del mercado.

Esta ley introduce diversas modificaciones a varias disposiciones legales, pero principalmente a la Ley de Mercado de Valores y a la Ley

de Sociedades Anónimas. Las principales modificaciones introducidas por esta ley pueden resumirse como sigue (i) imposición de nuevas normas de información y transparencia en los mercados de valores, (ii) establecimiento de la prohibición de que los directores, gerentes, administradores y ejecutivos de un emisor de valores (Ej. una sociedad anónima) ejecuten directa o indirectamente operaciones sobre los valores emitidos por el emisor, (iii) imposición a los mercados de valores o bolsas de valores de la obligación de establecer un sistema de interconexión en tiempo real entre ellos con el fin de prestar un mejor servicio a los inversores, (iv) establecimiento de la prohibición de la manipulación de precios, (v) establecimiento de una nueva regulación de las relaciones entre partes vinculadas y delegación en la CMF de la facultad de solicitar información sobre las operaciones realizadas con dichas partes vinculadas y empresas reguladas, (vi) establecimiento de una nueva regulación y responsabilidades para los asesores de la seguridad social, y (vii) creación del papel de los asesores financieros y de la seguridad social o de las entidades que ejercen una función de asesoramiento financiero y de la seguridad social.

Además, se aplican reformas a la Ley de Sociedades Anónimas (LSA) mediante los siguientes cambios: 1) se añade a la lista de presunciones de la culpabilidad de un director de una sociedad anónima, el hecho aprobar operaciones con partes relacionadas sin dar estricto cumplimiento al artículo 44 de la LSA o al Título XVI de la misma normativa; 2) se define para la CMF el deber de señalar los



requisitos y condiciones para que un director sea considerado como independiente; y 3) se dispone una nueva obligación respecto del directorio de la sociedad matriz de una entidad fiscalizada por la CMF, en cuanto a su deber de establecer y difundir una política general de elección de directores en sus sociedades filiales. Las modificaciones entraron en vigor a partir de la publicación de la ley.

El nuevo cuerpo legal introduce también un sistema de consulta de seguros, para lo que reforma el Decreto con Fuerza de Ley N°251 (“Ley de Seguros”). Para ello, establece lo siguiente: 1) creación de un sistema de consulta de seguros, digital, interconectado en tiempo real y automático, de acceso remoto y gratuito, que será administrado por la CMF, imponiendo a las compañías de seguros la obligación de mantener las bases de datos actualizadas, y cuyo funcionamiento se deberá detallar por la CMF a través de la dictación de una norma de carácter general (NCG); 2) aplicación de nuevos requisitos para las entidades crediticias, en cuanto a las condiciones y coberturas mínimas que deberán contemplar los seguros asociados a los créditos hipotecarios en aquellos procesos de licitación del Artículo 40 de la Ley de Seguros; y 3) establecimiento de obligaciones de registro y suma de inhabilidades para los agentes de venta de rentas vitalicias, lo que también deberá regular la CMF a través de una NCG. Su vigencia se inicia 60 días después de la dictación de la norma, para lo cual la CMF tiene un plazo de un año para su elaboración.

La nueva Ley N°21.314 también introduce reformas al Decreto Ley N°3.538 de 1980 (Ley de la CMF) instaurando la figura del

“denunciante anónimo”, cuyo fin es incentivar y proteger las denuncias que se realicen en relación con la infracción de leyes y disposiciones especiales cuyo cumplimiento está entregado a la fiscalización de la CMF.

### **Modificaciones a Operaciones de Crédito**

La misma Ley N°21.314 introdujo modificaciones a la Ley N°18.310 sobre Operaciones de Crédito y Otras Obligaciones de Dinero, con una nueva regulación a los intereses y las comisiones. Asimismo, tras la publicación de la Ley N°21.398 en diciembre de 2021, de Protección de los Derechos de los Consumidores, se modificaron artículos de la Ley N°18.310, siendo el más importante el que estipula que “no se podrá cobrar intereses por sobre aquella parte de la deuda que ya esté pagada” y que “en las operaciones de crédito de dinero sólo podrán cobrarse los intereses asociados al capital insoluto, según condiciones pactadas. En caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales, el acreedor deberá restituir los montos que haya cobrado en exceso”.

### **Proyectos de ley que modifican la Ley de Protección del Consumidor**

Se han presentado varios proyectos de ley en el Congreso chileno que contienen modificaciones a la Ley de Protección al Consumidor en las siguientes materias:

Un proyecto de ley presentado el 1 de marzo de 2021 y que se encuentra en discusión en el Congreso chileno, propone modificaciones a la Ley de Operaciones de Préstamo de

Dinero y al Código Penal para prohibir el interés compuesto que imponen las empresas (incluidos los bancos) a las personas. Este proyecto de ley (i) modifica el Código Penal al considerar el cobro de intereses compuestos como usura, y (ii) modifica la Ley de Operaciones de Préstamo de Dinero chilena al prohibir el interés compuesto respecto de los intereses y los intereses de demora en las operaciones de préstamo de dinero. La iniciativa se encuentra actualmente en una fase muy temprana de discusión (Boletín 14059-03).

Los restantes proyectos, fueron presentados en 2019 y pueden ser revisados en la pág. 90 del 20-F 2020 de Itaú Corpbanca, disponible en [Itaú Corpbanca - Financials - Annual Reports \(itau.cl\)](https://www.itaucorpbanca.cl/financials-annual-reports)

### **Proyecto de Reglamento que modifica el Informe de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible**

El 2 de diciembre de 2019, la CMF publicó para comentarios un proyecto de reglamento sobre nuevos requerimientos de información en materia de responsabilidad social y desarrollo sostenible (ASG), que sería aplicable para todos los emisores de valores registrados en Chile. Como continuación de este proceso, el 22 de marzo de 2021, la CMF presentó una nueva versión de dicho proyecto de reglamento que refleja los comentarios recibidos, así como los avances en la materia que se observaron a nivel internacional durante 2019 y 2020. Este reglamento busca ampliar el alcance de la información que los emisores de valores están obligados a divulgar en sus memorias anuales, modificando

la Norma General N° 386, que a su vez modifica la Norma General N° 30. Este proyecto de reglamento establece la obligación de entregar información sobre: (i) el impacto económico; (ii) los parámetros de sostenibilidad ambiental; y (iii) los parámetros de sostenibilidad social. El proyecto de reglamento contempla una reestructuración del actual informe anual, incorporando las cuestiones ASG de forma exhaustiva a lo largo de dicho informe. La nueva propuesta de informe anual se estructura en base a un enfoque que parte de la gobernanza de la entidad, su estrategia, sistema de gestión de riesgos, y se complementa con la divulgación de indicadores y objetivos específicos. La justificación de los cambios es que el nuevo informe anual permitiría divulgar la forma en que la entidad estructura su gobierno corporativo, define la estrategia para alcanzar sus objetivos y determina, identifica y gestiona los riesgos materiales.

### **Postergación de créditos hipotecarios y garantía estatal para caucionarlos**

La Ley N°21.299, publicada el 4 de enero de 2021, tiene por objetivo 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. Según el

artículo 10° de la ley, la garantía estatal será otorgada por el Fondo de Garantía para Pequeños y Medianos Empresarios (Fogape), la que tendrá una vigencia de 60 meses y solo podrá pagar hasta un monto máximo de seis cuotas, de inmuebles cuyo avalúo comercial no supere las UF 10.000.

### **Modificación del Fogape**

En febrero de 2021 fue publicada la Ley N°21.307 que modifica el Fogape, con el objetivo de potenciar la reactivación y recuperación de la economía. De esta forma, se aumentó hasta el 31 de diciembre de 2021 el plazo para obtener financiamiento con dicha garantía bajo régimen especial, con condiciones disponibles hasta 2028.

### **Limitación de acciones de cobranza extrajudicial**

La nueva Ley N°21.230 modifica la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores en materia de cobranza extrajudicial y otras prerrogativas. La ley entró en vigor en abril de 2021 e introdujo una serie de modificaciones en cuanto a los principios que regulan los procesos de cobranza extrajudicial, ciertos deberes y límites legales impuestos a los proveedores. De esta forma, existe un límite de un contacto telefónico o visita por semana, entre otras restricciones al sistema de cobranza que protegen a los consumidores.

### **Ley de Tasas de Intercambio**

En julio de 2021 se promulgó la Ley N°21.365, mediante la cual se regulan las tasas de intercambio aplicables a las operaciones con tarjetas de pago. El objetivo declarado es el de “establecer condiciones tarifarias orientadas a la existencia de un mercado de tarjetas competitivo, inclusivo, transparente y con fuerte

penetración, y que asimismo considere el resguardo del eficiente y seguro funcionamiento del sistema de pagos minoristas”.

La ley establece que las obligaciones de pago de tasa de intercambio por transacciones con tarjetas, entre emisores y operadores, estarán sujetas a los límites determinados por el “Comité para la fijación de límites a las tasas de intercambio”. Un organismo que se crea con carácter técnico, autónomo y que se relaciona con la Presidencia de la República, a través del Ministerio de Hacienda. Lo integran cuatro personas designadas por el Ministro de la cartera (quien lo preside), además del Consejo del Banco Central de Chile, la Comisión para el Mercado Financiero y la Fiscalía Nacional Económica, respectivamente.

### **Basilea III**

En agosto de 2021, la CMF inició el proceso de implementación de los estándares de Basilea III en Chile, según la Ley N°21.130 que moderniza la regulación para crear una industria bancaria más resiliente, mediante el fortalecimiento de la solvencia, la liquidez y la disciplina de mercado de la banca. La nueva Ley General de Bancos define lineamientos generales para establecer un sistema de adecuación de capital en línea con los estándares internacionales de Basilea III y otorga a la CMF la facultad de dictar, por vía normativa, el marco de capital de manera prudencial. La emisión de la normativa debe ser aprobada por el Consejo de la Comisión, considerando un proceso de consulta pública, la publicación de un informe de impacto regulatorio e instancias de coordinación regulatoria conforme a los estándares de transparencia



contemplados en Ley Orgánica de la CMF.

### **Ley Pro Consumidor**

El 24 de diciembre de 2021 fue publicada la Ley N°21.398 (denominada Ley Pro-Consumidor) que establece una serie de medidas y nuevos derechos para los consumidores en distintos ámbitos, elevando el estándar en materia de protección al consumidor. En lo que respecta a la industria financiera, es particularmente relevante en temas de comercio electrónico, derechos financieros y datos personales.

### **Nuevo Compendio de Normas Contable**

En septiembre de 2021 la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) publicó una actualización del Compendio de Normas Contables para Bancos con ajustes de concordancia en el Manual del Sistema de Información de Bancos.

El Compendio de Normas Contables para Bancos (CNCB) versión año 2022, fue publicado a través de la Circular N° 2.243 con fecha 20 de diciembre del 2019 y correspondió a la necesaria actualización de su contenido, incorporándose la NIIF9 en reemplazo de la NIC396 y diversas modificaciones las cuales permitieron unificar los formatos de presentación de los estados financieros, mejorar la apertura de la información financiera en las notas de los estados financieros, así como también aclarar las restricciones y limitaciones sobre las NIIF que se estimó pertinentes incluir.

Todos estos cambios propendieron a una mayor convergencia con las NIIF, así como también a una mejora en las revelaciones de información financiera para contribuir a la estabilidad financiera y transparencia del sistema

bancario, al mejoramiento del funcionamiento del mercado de capitales y a la comparación con los bancos internacionales.

### **8.6.2 Proyectos de Ley en trámite**

Los siguientes proyectos de ley se están discutiendo al momento de publicar esta Memoria Integrada Anual:

#### **Proyecto de Ley de Suspensión de Embargos, Lanzamientos y Remates**

Se trata de un 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 el segundo trámite constitucional ante el Senado y, en agosto de 2021 recibió observaciones de la Corte Suprema.

#### **Proyecto de Ley de 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 periodo 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 siguió discutiéndose durante 2021.

#### **Proyecto de Ley de Registro de Deuda Consolidada**

Proyecto que dota al sistema financiero de información completa e integrada de la deuda de personas y empresas, con el fin de contribuir a evitar el sobreendeudamiento, proteger y entregar nuevos derechos a los consumidores y favorecer a los buenos pagadores a menores tasas. Además, el proyecto incentiva la competencia e innovación financiera al permitir a empresas Fintech acceder, previo consentimiento de los clientes, a la información del Registro de Deuda Consolidada. Este proyecto fue ingresado a trámite por el Ministerio de Hacienda en diciembre de 2021.

#### **Proyecto de Ley Fintech**

A principios de septiembre, el Poder Ejecutivo presentó un proyecto de ley para regular los servicios financieros tecnológicos. Su objetivo es promover la competencia y la inclusión financiera mediante la innovación y el uso de tecnología en la prestación de servicios financieros.

Esta iniciativa incorpora al ámbito regulatorio de la CMF a las empresas Fintech. Además, desarrolla un Sistema de Finanzas Abiertas (SFA) o de Open Banking, tal como en Estados Unidos, la Unión Europea, Australia, Reino Unido, entre otros, que regula el intercambio de información entre la banca y entidades financieras –con consentimiento de los clientes–. Según el proyecto de ley, la CMF debería recibir un mandato claro para la regulación y supervisión de estas actividades, las que debería cumplir bajo los siguientes principios:

- Proporcionalidad basada en riesgos: que la carga regulatoria esté en función a los riesgos asociados a la actividad.
- Modularidad: regulación basada en los servicios prestados y no en el tipo de institución.
- Neutralidad: independiente al tipo de tecnología utilizada.

### **Proyecto de Ley de Gratificaciones**

Se encuentra en trámite en el Senado el proyecto de Ley de Gratificaciones, que propone un reparto de utilidades del 8% para las Pymes, un 10% para medianas empresas y 15% para grandes compañías. También se especifica que la utilidad líquida a repartir debe dividirse por partes iguales entre la totalidad de los trabajadores con derecho a ella, con un máximo por trabajador equivalente a la suma de 20 ingresos mínimos mensuales. Esta obligación no aplica respecto de personal que se desempeña en cargos de gerencia o subgerencia.

### **Proyecto de Ley de Modificación a la Firma Electrónica**

Busca actualizar la Ley N° 19.799 y moderniza el sistema de firma electrónica con el fin de masificar su uso. Se encuentra en tercer trámite constitucional en el Senado.

### **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. Se encuentra en

primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados y no ha tenido movimiento desde marzo de 2020.

### **Proyecto de Ley que busca modificar el Código Tributario**

Proyecto de ley que busca exigir a bancos e instituciones financieras a entregar información sobre saldos y sumas de abonos en cuentas financieras de titulares (personas o patrimonios de afectación) que tengan domicilio o residencia en Chile o se hayan constituido o establecido en el país y que registren movimientos diarios, semanal o mensual, igual o superior a UF 1.500, sin atender para estos efectos al número de titulares a que pertenezcan. Si no se informa, se multará a la institución financiera con 1 UTA por cada cuenta no informada. Proyecto fue aprobado por el Senado, actualmente se encuentra en el segundo trámite constitucional ante la Cámara de Diputados.

# ACERCA DE ESTA MEMORIA





# 9.1 Metodología

102-32 102-45 102-46 102-50 102-51 102-52 102-53 102-54

Este documento conforma nuestra cuarta Memoria Integrada y contiene información actualizada respecto a nuestro desempeño económico, social, ambiental y de gobernanza, ya que nuestra última Memoria previamente publicada, fue divulgada en marzo del 2021.

Nuestro ciclo de reportabilidad es anual y comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. El alcance del documento incluye a nuestras filiales en Chile y considera los Estados Financieros Consolidados de Itaú Corpbanca y sus filiales\*.

Para su elaboración, utilizamos estándares y principios internacionales, incluyendo los principios del International Integrated Reporting Council (IIRC) y este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial

de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2016 y 2018.

Basándonos en los principios para la elaboración de informes, relativos a la definición del contenido, determinamos los temas relevantes en materias sociales, ambientales y de gobernanza (ASG) donde como banco impactamos y contribuimos. Esta memoria es también una Comunicación de Progreso (CoP) para Pacto Global de las Naciones Unidas en Chile.

Este documento fue aprobado por el Directorio. Los datos publicados han sido sometidos a un proceso de verificación externa, realizado por la empresa EY, quienes auditaron y validaron 107 indicadores, priorizados de acuerdo con los temas materiales definidos.

102-48 102-49

**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.**

\* Itaú Corredores de Bolsa Limitada, Itaú Asesorías Financieras Limitada, Itaú Corredores de Seguros S.A., Itaú Recaudaciones y Cobranzas Limitada e Itaú Administradora General de Fondos.

Más información sobre nuestras filiales en nuestro [sitio web](#).

## 9.2

# Proceso de materialidad

Para identificar nuestros temas y contenidos más relevantes, en 2021 realizamos un estudio de materialidad que contempló las siguientes 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 estudios de retroalimentación recibidos de parte de terceros sobre nuestra Memoria Integrada 2020, 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 con gestión relevante.

### 2. Priorización

Posteriormente, como ejercicio de priorización, realizamos 23 entrevistas a los principales ejecutivos y actores clave del banco para profundizar el nivel de madurez de cada temática identificada en la etapa anterior. Adicionalmente realizamos diversas encuestas virtuales a 534 trabajadores, 77 proveedores y tres inversionistas.

### 3. Validación

102-21 102-44

Por quinto año consecutivo realizamos un “panel de expertos” virtual compuesto por diversos actores relevantes en el mundo de las finanzas sostenibles, la banca y la academia. En la instancia participaron representantes de la academia, gremios, prensa, entre otros. En este panel se realizó un ejercicio de priorización de los once temas materiales resultantes de las etapas anteriores y se discutió sobre las oportunidades y desafíos de Itaú para avanzar en materia de gestión ASG.

#### Participantes panel de expertos 2021

| Nombre                  | Cargo   | Organización                                     |
|-------------------------|---|--|
| Eduardo Atehortua       | Director para América Latina                        | Principios de Inversión Responsable              |
| Margarita Ducci         | Directora Ejecutiva                                 | Red Pacto Global Chile                           |
| Daniel Fajardo          | Editor  | La Tercera - Pulso                               |
| Juan Esteban Laval      | Fiscal  | Asociación de Bancos e Instituciones Financieras |
| Trinidad Lecaros        | Gerente de Finanzas Sostenibles                     | Deloitte   |
| Nicolás Majluf          | Profesor Emérito                                    | Pontificia Universidad Católica de Chile         |
| Diana Rubinstein        | Socia y Directora Comercial                         | GovernArt  |
| María Gloria Timmermann | Gerente de Relaciones Corporativas y Sostenibilidad | Bolsa de Santiago                                |



## Temas materiales 2021

### 102-44

Luego de un ejercicio de agrupación, clasificación y renombre de los temas materiales, obtuvimos el siguiente listado que conforma nuestra materialidad 2021:

- Soluciones centradas en el cliente
- Simplificación y digitalización del modelo de negocio
- Ciberseguridad y protección de la información
- Gestión de riesgos
- Inversión responsable
- Inclusión y educación financiera
- Atracción y desarrollo del talento
- Inclusión y diversidad
- Bienestar y clima laboral
- Responsabilidad con la cadena de suministro
- Gestión responsable de los recursos

## 4. Matriz de materialidad

### 102-47

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| (-) Influencia en la percepción de grupos de interés (+)                   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos y evaluación socioambiental.</li> <li>• Inversión responsable.</li> <li>• Responsabilidad en la cadena de suministro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones centradas en el cliente.</li> <li>• Simplificación y digitalización del modelo de negocio.</li> <li>• Ciberseguridad y protección de la información.</li> <li>• Bienestar y clima laboral</li> </ul> |
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclusión y educación financiera.</li> <li>• Atracción y desarrollo del talento.</li> <li>• Inclusión y diversidad.</li> <li>• Gestión responsable de los recursos.</li> </ul>                                  |
|  |  |  |  |
| (-) Impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Itaú (+) |  |  |  |

# 9.4 Carta de verificación

102-56



**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 2021 de Itaú Corpbanca

Señores  
Presidente y Directores de Itaú Corpbanca  
Presente

### Alcance

Hemos efectuado una verificación limitada e independiente de los contenidos de información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2021 de Itaú Corpbanca, la cual tiene por alcance temporal el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021. Toda información fuera de este periodo 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 limitada

Nuestra revisión fue efectuada de acuerdo con 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).

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objetivo de:

- ▶ Verificar que la información y los datos presentados en la Memoria Integrada 2021 de Itaú Corpbanca estén debidamente respaldados por evidencias.
- ▶ Verificar la trazabilidad de la información presentada en la Memoria Integrada 2021 de Itaú Corpbanca.
- ▶ Determinar que Itaú Corpbanca haya elaborado su Memoria Integrada 2021 conforme a los indicadores de desempeño y los principios del estándar GRI.
- ▶ Confirmar el nivel de aplicación declarado (Esencial) por Itaú Corpbanca a su Memoria Integrada 2021, 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 con personal clave de Itaú Corpbanca para evaluar el proceso de elaboración de la Memoria Integrada 2021, la definición de su contenido y sus sistemas de información subyacentes.
- ▶ 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 del Memoria Integrada 2021, asegurando que no se induzca a error o duda respecto a la información presentada.

El proceso de verificación limitada se realizó en base a la revisión puntual de once de los trece temas materiales definidos por Itaú Corpbanca, los que se relacionan con los siguientes indicadores:

### Contenidos generales

[102-1] [102-2] [102-3] [102-4] [102-5] [102-6] [102-7] [102-8] [102-9] [102-10] [102-11] [102-12] [102-13] [102-14] [102-15] [102-16] [102-17] [102-18] [102-19] [102-20] [102-21] [102-22] [102-23] [102-24] [102-25] [102-26] [102-27] [102-28] [102-29] [102-30] [102-31] [102-32] [102-35] [102-36] [102-40] [102-41] [102-42] [102-43] [102-44] [102-45] [102-46] [102-47] [102-48] [102-49] [102-50] [102-51] [102-52] [102-53] [102-54] [102-55] [102-56] [103-1] [103-2] [103-3]

### Contenidos temáticos

[201-1] [204-1] [205-1] [205-2] [205-3] [206-1] [207-1] [207-2] [207-3] [301-1] [302-1] [302-2] [302-3] [302-4] [303-5] [305-1] [305-2] [305-3] [305-4] [306-2] [306-4] [306-5] [308-1] [401-1] [401-2] [401-3] [403-1] [403-9] [403-10] [404-1] [404-2] [404-3] [405-1] [406-1] [412-1] [414-1] [415-1] [418-1]

### 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 razonable, cuyo objetivo es expresar una opinión de verificación externa sobre la Memoria Integrada 2021 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 2021 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 2021 de Itaú Corpbanca no están presentados de forma adecuada.
- ▶ La Memoria Integrada 2021 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 con lo establecido en la norma de aplicación GRI versión Esencial.

### 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 elaboración de la Memoria Integrada 2021 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,

Elanne Almeida  
03 de marzo de 2022  
I-00088/22  
RGS/vit  
61425471

## 9.5 Índice de contenidos GRI

102-55

| ESTÁNDAR                           | TIPO                      | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN   | PÁGINA   |
|------------------------------------|---------------------------|-----------|---|----------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | Perfil de la Organización | 102-1     | Nombre de la organización   | 2        |
|                                    |                           | 102-2     | Actividades, marcas, productos y servicios                                    | 18, 36   |
|                                    |                           | 102-3     | Ubicación de la sede  | 2        |
|                                    |                           | 102-4     | Ubicación de las operaciones  | 12       |
|                                    |                           | 102-5     | Propiedad y forma jurídica  | 2        |
|                                    |                           | 102-6     | Mercados servidos   | 12, 36   |
|                                    |                           | 102-7     | Tamaño de la organización   | 14       |
|                                    |                           | 102-8     | Información sobre empleados y otros trabajadores                              | 66       |
|                                    |                           | 102-9     | Cadena de suministro  | 89       |
|                                    |                           | 102-10    | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro           | 158      |
|                                    |                           | 102-11    | Principio o enfoque de precaución   | 137      |
|                                    |                           | 102-12    | Iniciativas externas  | 26       |
|                                    |                           | 102-13    | Afiliación a asociaciones   | 26       |
|                                    | Estrategia                | 102-14    | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones         | 6, 8     |
|                                    |                           | 102-15    | Principales impactos, riesgos y oportunidades                                 | 125      |
|                                    | Ética e integridad        | 102-16    | Valores, principios, estándares y normas de conducta                          | 12, 186  |
|                                    |                           | 102-17    | Mecanismo de asesoramiento y preocupaciones éticas                            | 190      |
|                                    | Gobernanza                | 102-18    | Estructura de gobernanza  | 166, 182 |
|                                    |                           | 102-19    | Delegación de autoridad   | 166, 182 |
|                                    |                           | 102-20    | Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales | 166, 182 |
|                                    |                           | 102-21    | Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales   | 208      |

| ESTÁNDAR                           | TIPO                                      | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN  | PÁGINA   |
|------------------------------------|---|-----------|--|----------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016 | Gobernanza                                | 102-22    | Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités                                  | 166, 182 |
|                                    |   | 102-23    | Presidente del máximo órgano de gobierno   | 160      |
|                                    |   | 102-24    | Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                     | 164      |
|                                    |   | 102-25    | Conflictos de interés  | 186      |
|                                    |   | 102-26    | Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia | 166      |
|                                    |   | 102-27    | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno                                   | 160      |
|                                    |   | 102-28    | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                   | 164      |
|                                    |   | 102-29    | Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales                  | 166, 182 |
|                                    |   | 102-30    | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo   | 166      |
|                                    |   | 102-31    | Revisión de temas económicos, ambientales y sociales                                     | 125, 166 |
|                                    |   | 102-32    | Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad    | 206      |
|                                    |   | 102-35    | Políticas de remuneración  | 163, 185 |
|                                    |   | 102-36    | Proceso para determinar la remuneración  | 87, 163  |
|                                    | Participación de los grupos de interés    | 102-40    | Lista de grupos de interés   | 24       |
|                                    |   | 102-41    | Acuerdos de negociación colectiva  | 67       |
|                                    |   | 102-42    | Identificación y selección de grupos de interés  | 24       |
|                                    |   | 102-43    | Enfoque para la participación de los grupos de interés                                   | 24       |
|                                    |   | 102-44    | Temas y preocupaciones clave mencionados   | 208      |
|                                    | Prácticas para la elaboración de informes | 102-45    | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados                              | 206      |
|                                    |   | 102-46    | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema                   | 206      |
|                                    |   | 102-47    | Lista de los temas materiales  | 209      |
|                                    |   | 102-48    | Reexpresión de la información  | 206      |
|                                    |   | 102-49    | Cambios en la elaboración de informes  | 206      |
|                                    |   | 102-50    | Periodo objeto del informe   | 2        |
|                                    |   | 102-51    | Fecha del último informe   | 206      |
|                                    |   | 102-52    | Ciclo de elaboración de informes   | 2        |

| ESTÁNDAR   | TIPO                                      | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN  | PÁGINA |
|--|---|-----------|--|--------|
| GRI 102: Contenidos Generales 2016                     | Prácticas para la elaboración de informes | 102-53    | Punto de contacto para preguntas sobre el informe                            | 2      |
|  |   | 102-54    | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 206    |
|  |   | 102-55    | Índice de contenidos GRI   | 211    |
|  |   | 102-56    | Verificación externa   | 210    |
| Temas materiales                                       |   |           |  |        |
| Soluciones centradas en el cliente                     |   |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                       | Enfoque de Gestión                        | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                                 | 42     |
|  |   | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 42     |
|  |   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 42     |
| Indicador propio                                       |   | Itaú 1    | Resultados NPS   | 44     |
| Inclusión y educación financiera                       |   |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                       | Enfoque de Gestión                        | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                                 | 47     |
|  |   | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 47     |
|  |   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 47     |
| Indicador propio                                       |   | Itaú 2    | Iniciativas de inclusión y educación financiera                              | 48     |
| Simplificación y digitalización del modelo de negocios |   |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                       | Enfoque de Gestión                        | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                                 | 54     |
|  |   | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 54     |
|  |   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 54     |
| Indicador propio                                       |   | Itaú 3    | Canales de atención  | 55     |
| Atracción y desarrollo de talento                      |   |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                       | Enfoque de Gestión                        | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                                 | 70     |
|  |   | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 70     |
|  |   | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 70     |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016                    | Formación y enseñanza                     | 404-1     | Media de horas de formación al año por empleado                              | 74     |

| ESTÁNDAR   | TIPO                                   | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN  | PÁGINA  |
|--|--|-----------|--|---------|
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016                  | Formación y enseñanza                  | 404-2     | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición                   | 73      |
| GRI 404: Formación y enseñanza 2016                  | Formación y enseñanza                  | 404-3     | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional           | 76      |
| Bienestar y clima laboral                            |  |           |  |         |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                     | Enfoque de Gestión                     | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura   | 77      |
|  |  | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 77      |
|  |  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 77      |
| GRI 401: Empleo 2016                                 | Empleo                                 | 401-2     | Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a empleados a tiempo parcial o temporales      | 78      |
|  |  | 401-3     | Permiso parental   | 80      |
| GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018        | Salud y seguridad en el trabajo        | 403-1     | Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo  | 82      |
|  |  | 403-9     | Lesiones por accidente laboral   | 82      |
|  |  | 403-10    | Dolencias y enfermedades laborales   | 82      |
| Inclusión y diversidad                               |  |           |  |         |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                     | Enfoque de Gestión                     | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura   | 83      |
|  |  | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 83      |
|  |  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 83      |
| GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 | Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1     | Diversidad en órganos de gobierno y empleados  | 85, 161 |
| Responsabilidad con la cadena de suministro          |  |           |  |         |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016                     | Enfoque de Gestión                     | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura   | 88      |
|  |  | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 88      |
|  |  | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 88      |
| GRI 204: Prácticas de adquisición 2016               | Prácticas de adquisición               | 204-1     | Proporción de gasto en proveedores locales   | 89      |
| GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016       | Evaluación social de proveedores       | 414-1     | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales    | 91      |
| GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016    | Evaluación ambiental de proveedores    | 308-1     | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales | 91      |

| ESTÁNDAR                                      | TIPO               | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN  | PÁGINA |
|---|--------------------|-----------|--|--------|
| Uso responsable de los recursos               |                    |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016              | Enfoque de Gestión | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                     | 94     |
|   |                    | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes                             | 94     |
|   |                    | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión                                | 94     |
| GRI 302: Energía 2016                         | Energía            | 302-1     | Consumo energético dentro de la organización                     | 95     |
|   |                    | 302-2     | Consumo energético fuera de la organización                      | 95     |
|   |                    | 302-3     | Intensidad energética  | 95     |
|   |                    | 302-4     | Reducción del consumo energético                                 | 95     |
| GRI 305: Emisiones 2016                       | Emisiones          | 305-1     | Emisiones directas de GEI (alcance 1)                            | 97     |
|   |                    | 305-2     | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)       | 97     |
|   |                    | 305-3     | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)                    | 97     |
|   |                    | 305-4     | Intensidad de las emisiones de GEI                               | 97     |
| GRI 301: Materiales 2016                      | Materiales         | 301-1     | Materiales utilizados por peso o volumen                         | 98     |
| GRI 306: Residuos 2020                        | Residuos           | 306-2     | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos | 99     |
|   |                    | 306-4     | Residuos no destinados a eliminación                             | 99     |
|   |                    | 306-5     | Residuos destinados a eliminación                                | 99     |
| GRI 303: Agua 2018                            | Agua               | 303-5     | Consumo de agua  | 99     |
| Gestión de riesgos                            |                    |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016              | Enfoque de Gestión | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                     | 124    |
|   |                    | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes                             | 124    |
|   |                    | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión                                | 124    |
| GRI 102: Contenidos Generales 2016            | Estrategia         | 102-15    | Principales impactos, riesgos y oportunidades                    | 125    |
| Ciberseguridad y protección de la información |                    |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016              | Enfoque de Gestión | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura                     | 132    |
|   |                    | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes                             | 132    |
|   |                    | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión                                | 132    |



| ESTÁNDAR                                     | TIPO                           | CONTENIDO | DESCRIPCIÓN  | PÁGINA |
|--|--------------------------------|-----------|--|--------|
| GRI 418: Privacidad del cliente 2016         | Privacidad del cliente         | 418-1     | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente     | 133    |
| Inversión responsable                        |                                |           |  |        |
| GRI 103: Enfoque de Gestión 2016             | Enfoque de Gestión             | 103-1     | Explicación del tema material y su cobertura   | 144    |
|  |                                | 103-2     | Enfoque de gestión y sus componentes   | 144    |
|  |                                | 103-3     | Evaluación del enfoque de gestión  | 144    |
| Indicador propio                             |                                | Itaú 4    | Mecanismo de incorporación de factores ASG en las inversiones  | 146    |
| Otros indicadores                            |                                |           |  |        |
| GRI 401: Empleo 2016                         | Empleo                         | 401-1     | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal  | 67     |
| GRI 207: Fiscalidad 2019                     | Fiscalidad                     | 207-1     | Enfoque fiscal   | 122    |
| GRI 415: Política pública 2016               | Política pública               | 415-1     | Contribuciones a partidos y/o representantes políticos   | 122    |
| GRI 201: Desempeño económico 2016            | Desempeño económico            | 201-1     | Valor económico directo generado y distribuido   | 123    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                 | Anticorrupción                 | 205-1     | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción  | 187    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                 | Anticorrupción                 | 205-2     | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción   | 187    |
| GRI 205: Anticorrupción 2016                 | Anticorrupción                 | 205-3     | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas  | 187    |
| GRI 406: No discriminación 2016              | No discriminación              | 406-1     | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas   | 190    |
| GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 | Evaluación de derechos humanos | 412-1     | Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos                              | 193    |
| GRI 206: Competencia desleal 2016            | Competencia desleal            | 206-1     | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | 194    |

# 10

## **Estados Financieros** Consolidados

[Consultar aquí los Estados  
Financieros Consolidados 2021](#)

